



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE DEL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA.

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

ELABORADO POR: RAMÍREZ, Q. Carla F.

DIRECTOR: CPA. Eduardo Lara V. MSC

IBARRA, ENERO DEL 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El “Hotel Reina del Cisne” de la ciudad de Pimampiro, al constituirse como una entidad nueva y emprendedora, esta propensa a riesgos y fraudes debido a la falta de un control interno y a la ausencia de manuales, normativas, código de ética, que se deben implementar para contrarrestar los inconvenientes futuros. El Control Interno, Administrativo, Contable y Financiero, está encaminado a mantener el cumplimiento de metas y propósitos, además contrarrestar problemas organizacionales y financieros, para lograr el crecimiento empresarial.

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 entrevista 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 y recoger criterios de aspectos relevantes del control interno; así se identificó el problema principal como es "La inexistencia de un Sistema de Control Interno Administrativo, Contable y Financiero". 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. Es así que la propuesta plantea el diseño y aplicación de manuales tanto de funciones, análisis y clasificación de puestos, como contable, y el reglamento interno de trabajo realizados sobre la base de los requerimientos del hotel de manera que permitan organizar y mejorar la ejecución de actividades de todo el recurso humano que lo integra, ya que, en ellos están establecidas de manera objetiva las funciones, responsabilidades y autoridad, las políticas y procedimientos financieros a seguir, permitiendo

al personal tener un conocimiento claro de su condición dentro del hotel. Como parte final de este trabajo se delinearán los beneficios o impactos de la propuesta que son: social, económico, ecológico y educativo, los mismos que dependiendo de sus efectos pueden generar cambios positivos o negativos, resultados que permiten establecer la viabilidad de la aplicación de la propuesta y que se resume en la evaluación del impacto general.

SUMMARY

The " Hotel Reina del Cisne " Pimampiro city , to establish itself as a new and enterprising entity , is prone to risk and fraud due to lack of internal control and the lack of manuals, regulations , code of ethics, which must implement to counter future problems . The, Administrative, Accounting and Finance, Internal Control is designed to maintain compliance with the goals and purposes also counteract organizational and financial problems to achieve business growth. As such care and work focused on the need to develop a situational analysis of the hotel in order to determine the actual administrative and financial status of the same , using different research tools such as surveys and interviews with all levels of the organization to identify : knowledge and compliance obligations , planning , coordination, communication , control activities , establishing roles and responsibilities, which determine the quality of administrative management that the hotel and collect criteria relevant aspects of internal control , and identified the main problem as " the absence of an Internal Control System Administrative , Accounting and Finance ." Consequently the objective was the investigation of the theoretical foundations related to the theme with which the study support and facilitate the development of the proposal through the consolidation of knowledge . 's proposal raises so the design and implementation features both manual analysis and classification, as an accountant , and internal regulations made on the basis of the requirements of the hotel so for organizing and improving the execution of activities of all the human resource that integrates , because in them are set objectively roles, responsibilities and authority, financial policies and procedures to follow , allowing staff to have a clear understanding . of their status within the hotel As the final part of this paper the benefits and impacts of the proposal are outlined are : social, economic, ecological and educational, the same as depending on its effects can generate positive or negative changes.

AUTORÍA

Yo, Carla Fernanda Ramírez Quiñonez, portadora de la cédula de ciudadanía 100331128-7 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito "Estructura del Control Interno Administrativo, Contable y Financiero para el Hotel Reina del Cisne del cantón Pimampiro provincia de Imbabura, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



CARLA FERNANDA RAMÍREZ QUIÑONEZ

INFORME DE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Ramírez Quiñonez Carla Fernanda para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A., cuyo tema es “Estructura del Control Interno Administrativo Contable y Financiero para el Hotel Reina del Cisne de la ciudad de Pimampiro”, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 23 días del mes de enero del 2014



DR. CPA. Eduardo Lara V. Msc.

DIRECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, CARLA RAMÍREZ, con cédula de ciudadanía Nro. 1003311287, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: “Estructura del Control interno Administrativo, Contable y Financiero para el “Hotel Reina del Cisne” de la ciudad de Pimampiro, provincia de Imbabura, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Nombre: CARLA RAMÍREZ

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ramírez Carla", is written over a horizontal line.

Cédula: 100331128-7

Ibarra, a los 23 días del mes de enero del 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	100331128-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	RAMÍREZ QUIÑONEZ CARLA FERNANDA		
DIRECCIÓN:	PIMAMPIRO – BARRIO SANTA CLARA.		
E-MAIL:	carlita_fer08@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062937- 420	TELÉFONO CELULAR	0968343028
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"Estructura del Control Interno		

	Administrativo, Contable y Financiero para Hotel Reina del Cisne de la ciudad de Pimampiro, provincia de Imbabura.”
AUTOR :	CARLA RAMÍREZ
FECHA:	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ASESOR / DIRECTOR:	DR. CPA. Eduardo Lara V. MSC

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CARLA RAMÍREZ con cédula de ciudadanía Nro.100331128-7, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de enero del 2014

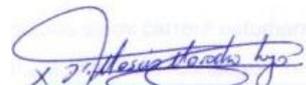
EL ELABORADO POR:

ACEPTACIÓN:



Carla Ramírez.

C.C.: 100331128-7



Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

El presente trabajo realizado para culminar el logro de mi sueño profesional se lo dedico:

A Dios, por darme sus bendiciones en el transcurso de mi carrera estudiantil dentro de la Universidad, iluminándome día a día para conseguir mis objetivos propuestos

A mis padres y hermanas que en forma permanente supieron animarme y apoyarme en todo el recorrido del camino estudiantil con mucho esfuerzo, para llegar a culminar mis logros profesionales.

Carla R.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro creador por concederme la vida, salud, fortaleza y la sabiduría para lograr culminar mis estudios, el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

A mi familia y amigos que siempre han estado a junto a mi apoyándome en todas las metas que me he propuesto conseguir, y que con sus consejos me han ayudado a ser un mejor profesional y ser humano.

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por abrirme a las puertas para poder realizarme como profesional; y a mis maestros que con sus conocimientos impartidos me han conducido por el sendero del saber.

Carla R.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iv
AUTORÍA	v
INFORME DE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	viii
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
INTRODUCCIÓN	21
CAPÍTULO I	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	22
ANTECEDENTES	22
JUSTIFICACIÓN	23
OBJETIVOS	24
OBJETIVO GENERAL	24
OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
VARIABLES DIAGNÓSTICAS	24
INDICADORES DE LAS VARIABLES	25
Proceso Operativo	25
Financiero contable	25
Talento humano	25
Estrategias de Atención al cliente	25
MATRIZ DIAGNÓSTICA	26
MECÁNICA OPERATIVA	28
Encuesta	28
Entrevista	28
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	28
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
Información primaria	29
Información Secundaria	29
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	30
ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS DEL HOTEL REINA DEL CISNE	30
ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES FRECUENTES	40

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SRA. NIDIA AMUY PROPIETARIA DEL HOTEL REINA DEL CISNE.....	45
ENTREVISTA DIRIGIDA AL SR. HUMBERTO POZO ADMINISTRADOR DEL HOTEL REINA DEL CISNE	47
DIAGNÓSTICO FODA	49
FACTORES INTERNOS.....	49
FACTORES EXTERNOS.....	50
CRUCES ESTRATÉGICOS.....	51
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	53
CAPÍTULO II.....	54
MARCO TEÓRICO	54
HOTEL REINA DEL CISNE.....	54
Antecedentes	54
Descripción del servicio.....	54
Misión..	55
Visión...	55
Estructura Orgánico Funcional	56
LA EMPRESA	56
Definición.....	56
Fines de la empresa.....	56
Condiciones para ser empresa grande, mediana o pequeña en el Ecuador.	57
HOTELES	59
Definición.....	59
Objetivos	59
Clasificación de los hoteles	59
a) Por el tamaño	59
b) Por la modalidad comercial de trabajo	60
c) Por la categoría	61
d) Por la forma de agrupación	61
SISTEMA.....	62
Concepto	62
La empresa como sistema	62
CONTROL INTERNO	63
Responsabilidad del sistema de control interno	63
Objetivos del control interno	64

ELEMENTOS CONTROL INTERNO	65
Ambiente de control	65
Evaluación del riesgo por parte de la administración.....	65
Actividades de control	66
Información y comunicación	66
Supervisión o monitoreo.....	67
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	68
Administración.....	68
Importancia de la administración	69
Elementos de la Administración.....	69
a) Planeación	69
b) Organización	69
c) Integración	70
d) Dirección	70
e) Control.....	71
ORGANIGRAMAS	71
a) Definición	71
b) Importancia de los organigramas.....	71
c) Clases de organigramas	72
➤ POR SU AMPLITUD:	72
➤ POR LA FORMA DE PRESENTACIÓN:.....	73
d) Ventajas de los organigramas	73
e) Desventaja de los organigramas	74
MANUALES	74
a) Definición	74
b) Importancia de los manuales.....	74
c) Clases de manuales.....	75
d) Ventajas de los manuales	75
e) Desventajas de los manuales	76
ANÁLISIS DE PUESTOS	76
POLÍTICAS	76
PROCEDIMIENTOS	77
PROCESO	77
CONTROL INTERNO FINANCIERO CONTABLE	77
Contabilidad	78

Importancia contabilidad	78
Proceso contable.....	79
Estados financieros.....	79
NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD	81
NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIF)	83
NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) ..	84
CAPÍTULO III.....	85
PROPUESTA “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO CONTABLE, FINANCIERO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE DEL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA”	85
INTRODUCCIÓN	85
FUNDAMENTACIÓN.....	86
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	86
FASES FILOSÓFICAS DE LA EMPRESA	86
a) MISIÓN.....	87
b) VISIÓN.....	87
c) OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	87
d) VALORES	87
e) PRINCIPIOS	89
ORGANIGRAMA MODELO PARA HOTEL REINA DEL CISNE	90
MANUAL DE FUNCIONES	91
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE... ..	117
CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE.....	125
MANUAL CONTABLE - FINANCIERO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE... ..	130
BASE DE ELABORACIÓN Y POLÍTICAS CONTABLES.....	130
PLAN DE CUENTAS.....	132
DINÁMICA DE LAS CUENTAS.....	134
MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS	186
ÍNDICES DE RENTABILIDAD.....	189
Índice de Liquidez.....	189
Análisis de Rentabilidad	190
CAPÍTULO IV.....	192
IMPACTOS.....	192
GENERALIDADES.....	192

ANALISIS DE IMPACTOS	193
IMPACTO SOCIAL	193
IMPACTO ECONÓMICO	194
IMPACTO EDUCATIVO	195
IMPACTO AMBIENTAL	196
MATRIZ DE IMPACTO GENERAL	197
CONCLUSIONES	198
RECOMENDACIONES	199
BIBLIOGRAFÍA:	200
ANEXOS	202

ÍNDICE DE CUADROS

Nº 1 MATRIZ DIAGNÓSTICA	26
Nº 2 POBLACIÓN	29
Nº 3 TIEMPO TRABAJANDO EN EL HOTEL	30
Nº 4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	31
Nº 5 HERRAMIENTAS ADMINSTRATIVAS	32
Nº 6 DOCUMENTACIÓN PARA EMPLEADOS	33
Nº 7 DESARROLLO DE ALGUN MANUAL	34
Nº 8 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS	35
Nº 9 AMBIENTE LABORAL	36
Nº 10 DEFICIENCIA EN ACTIVIDADES DE CONTROL	37
Nº 11 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	38
Nº 12 MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA	39
Nº 13 ATENCIÓN AL CLIENTE	40
Nº 14 GUSTOS Y PREFERENCIAS DEL CLIENTE	41
Nº 15 PRECIO DEL SERVICIO	42
Nº 16 SERVICIOS ADICIONALES	43
Nº 17 INSALUBRIDAD EN INSTALACIONES	44
Nº 18 DIAGNÓSTICO FODA INTERNO	49
Nº 19 DIAGNÓSTICO FODA EXTERNO	50
Nº 20 CRUCES ESTRATÉGICOS	51
Nº 21 CRUCES ESTRATÉGICOS	52
Nº 22 TAMAÑO DE LAS EMPRESAS	58
Nº 23 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	90
Nº 24 NIVEL EJECUTIVO: Gerencia	91
Nº 25 NIVEL DIRECTIVO: Administrador	97
Nº 26 NIVEL DE APOYO: Contador	102

Nº 27 NIVEL OPERATIVO: Recepcionista	104
Nº 28 NIVEL OPERATIVO: Seguridad	107
Nº 29 NIVEL OPERATIVO: Camarer@.....	110
Nº 30 NIVEL OPERATIVO: Lavandero	114
Nº 31 PLAN GENERAL DE CUENTAS	132
Nº 32 DINÁMICA CONTABLE: Activo	134
Nº 33 DINÁMICA CONTABLE: Activo Corriente.....	136
Nº 34 DINÁMICA CONTABLE: Efectivo y Equivalentes de Efectivo	137
Nº 35 DINÁMICA CONTABLE: Caja.....	138
Nº 36 DINÁMICA CONTABLE: Caja Chica.....	140
Nº 37 DINÁMICA CONTABLE: Bancos.....	142
Nº 38 DINÁMICA CONTABLE: Activos Financieros.....	144
Nº 39 DINÁMICA CONTABLE: Cuentas por Cobrar	145
Nº 40 DINÁMICA CONTABLE: Clientes y Empleados.....	146
Nº 41 DINÁMICA CONTABLE: Prov. Cuentas Incobrables	148
Nº 42 DINÁMICA CONTABLE: Inventarios.....	150
Nº 43 DINÁMICA CONTABLE: Inventario de Productos de Aseo y Limpieza ...	151
Nº 44 DINÁMICA CONTABLE: Activo no Corriente	152
Nº 45 DINÁMICA CONTABLE: Propiedad Planta y Equipo	153
Nº 46 DINÁMICA CONTABLE: Depreciación Acumulada Propiedad Planta y Equipo.....	155
Nº 47 DINÁMICA CONTABLE: Pasivo	156
Nº 48 DINÁMICA CONTABLE: Pasivos Corrientes.....	157
Nº 49 DINÁMICA CONTABLE: Proveedores.....	158
Nº 50 DINÁMICA CONTABLE: Cuentas por Pagar Empleados.....	159
Nº 51 DINÁMICA CONTABLE: Beneficios a empleados por pagar.....	160
Nº 52 DINÁMICA CONTABLE: Obligaciones Fiscales	161
Nº 53 DINÁMICA CONTABLE: IVA en Ventas 12%.....	162
Nº 54 DINÁMICA CONTABLE: Retención 70%	163
Nº 55 DINÁMICA CONTABLE: Retención Impuesto a la Renta 1%.....	164
Nº 56 DINÁMICA CONTABLE: Anticipo Clientes	165
Nº 57 DINÁMICA CONTABLE: Pasivo no Corriente	166
Nº 58 DINÁMICA CONTABLE: Cuentas y Documentos por Pagar Largo Plazo	167
Nº 59 DINÁMICA CONTABLE: Patrimonio	169
Nº 60 DINÁMICA CONTABLE: Capital.....	170
Nº 61 DINÁMICA CONTABLE: Resultados	171
Nº 62 DINÁMICA CONTABLE: Utilidad o Pérdida del ejercicio.....	171
Nº 63 DINÁMICA CONTABLE: Ingresos.....	172
Nº 64 DINÁMICA CONTABLE: Operacionales	173
Nº 65 DINÁMICA CONTABLE: Ingreso Por Servicio de Hospedaje.....	174
Nº 66 DINÁMICA CONTABLE: Gastos.....	175
Nº 67 DINÁMICA CONTABLE: Gasto de Personal	176
Nº 68 DINÁMICA CONTABLE: Sueldos y Salarios	177

Nº 69 DINÁMICA CONTABLE: Beneficios Sociales.....	178
Nº 70 DINÁMICA CONTABLE: Gastos Administrativos	179
Nº 71 DINÁMICA CONTABLE: Suministros de Oficina	180
Nº 72 DINÁMICA CONTABLE: Gastos Servicios Básicos	181
Nº 73 DINÁMICA CONTABLE: Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo	182
Nº 74 DINÁMICA CONTABLE: Gasto Impuesto Contribuciones y Afines	183
Nº 75 DINÁMICA CONTABLE: Gastos Comerciales	184
Nº 76 DINÁMICA CONTABLE: Gasto Publicidad	185
Nº 77 VALORACION DE IMPACTOS.....	192
Nº 78 IMPACTO SOCIAL.....	193
Nº 79 IMPACTO ECONÓMICO	194
Nº 80 IMPACTO EDUCATIVO.....	195
Nº 81 IMPACTO AMBIENTAL.....	196
Nº 82 MATRIZ DE IMPACTO GENERAL.....	197

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº 1 TIEMPO TRABAJANDO EN EL HOTEL	30
Nº 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	31
Nº 3 HERRAMIENTAS ADMINSTRATIVAS.....	32
Nº 4 DOCUMENTACIÓN PARA EMPLEADOS	33
Nº 5 DESARROLLO DE ALGUN MANUAL	34
Nº 6 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS	35
Nº 7 AMBIENTE LABORAL.....	36
Nº 8 DEFICIENCIA EN ACTIVIDADES DE CONTROL.....	37
Nº 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	38
Nº 10 MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA.....	39
Nº 11 ATENCIÓN AL CLIENTE	40
Nº 12 GUSTOS Y PREFERENCIAS DEL CLIENTE	41
Nº 13 PRECIO DEL SERVICIO	42
Nº 14 SERVICIOS ADICIONALES.....	43
Nº 15 INSALUBRIDAD EN INSTALACIONES	44
Nº 16 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	186
Nº 17 ESTADO DE RESULTADOS	187
Nº 18 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	188

INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno tiene la finalidad de realizar la estructuración del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel “Reina del Cisne del Cisne” de la ciudad de Pimampiro Provincia de Imbabura, para esto se llevará a cabo el análisis de los diferentes aspectos que intervendrán en la investigación.

En el Capítulo I se conocerá la situación actual de la empresa “Hotel Reina del Cisne” para tener una visión clara de la actividad que se está desarrollando, se procederá a realizar el diagnóstico situacional mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, finalizando con la construcción de la matriz FODA, misma que será analizada con el fin de determinar la factibilidad de la elaboración e implementación de ésta propuesta.

En el Capítulo II se desarrollara el sustento teórico, resultado de una amplia recopilación de información bibliográfica, imprescindible para la comprensión total de la propuesta.

En el Capítulo III este proyecto presentará la nueva estructura del control administrativo, contable y financiero para el hotel “Reina del Cisne”, la misma, mostrará una nueva imagen en el desarrollo de las actividades, permitirá conocer la organización y jerarquía tanto en lo administrativo como en lo contable de la empresa, además, se podrá definir claramente las funciones para el personal que lo conforma, establecer sus responsabilidades así como mantener un control interno de la calidad y medir los resultados eficazmente permitiendo que el hotel sea más competitivo.

En el Capítulo IV finalmente se expondrá el análisis de los impactos resultantes del proyecto, sus conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

El Hotel Reina del Cisne, es una empresa nueva que viene funcionando desde ya hace 3 años en la ciudad de Pimampiro, está ubicado estratégicamente en la calle Bolívar y Velasco, lugar céntrico del cantón, el cual es visitado por propios y extraños en todas las fechas festivas del año.

Ante la llegada de turistas a la ciudad de Pimampiro el Hotel Reina del Cisne brinda a sus clientes el servicio de hospedaje con una amplia variedad de servicios en sus instalaciones, como son: atención personalizada, sus habitaciones poseen un aislamiento acústico en las ventanas lo cual disminuye el ruido exterior, además de ser amplias, cómodas con una ambientación moderna cada habitación cuenta con agua caliente y televisión por cable, se ofrece el servicio de internet banda ancha gratuito en todo el hotel, y para mayor comodidad brinda el servicio de lavandería.

Su nombre tan particular es en honor a la virgen del Cisne de la ciudad de Loja, una de las imágenes más veneradas del Ecuador. La fuerte devoción de la dueña del hotel y su familia hace que cada año concurren a la peregrinación que es el 15 de agosto en la ciudad de Loja.

El manejo del hotel a nivel interno se lo hace de forma empírica y muchas veces hay molestias de los empleados por su duplicidad de funciones, porque no se manejan mediante un manual o peor aún un contrato de trabajo, es por ello que la realización de un modelo de control interno, administrativo, contable y financiero permitirá alcanzar los más elevados niveles de competitividad frente a empresas de similar actividad en el norte ecuatoriano, es la razón fundamental para emprender la investigación y análisis de la situación actual de la mencionada empresa y estructurar, de manera sistemática un manual que contenga la normativa o guía para el control adecuado de todos los movimientos administrativos, contables y financieros de esta empresa.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La ausencia de un manual de funciones para quienes laboran en el hotel provoca el incumplimiento de objetivos, duplicidad de funciones, atención deficiente al cliente, tiempo ocioso e inseguridad en la operación de las diversas actividades dentro de las instalaciones

La inexistencia de un sistema contable eficaz hace que los recursos económicos se manejen de forma empírica, lo que ocasiona el incumplimiento de disposiciones tributarias, legales que le son aplicables dentro del medio.

Los reglamentos internos no se aplican en la entidad, ya que la ausencia misma del gerente propietario hace que los empleados incumplan sus horarios de trabajo y también sus obligaciones, lo cual afecta en el cumplimiento de objetivos y metas de la entidad.

La falta de un manual de procedimientos ocasiona que los empleados no se encuentren debidamente capacitados para el puesto que desempeñan, y no contribuyan a la entidad con un personal altamente competitivo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer la situación actual del Hotel Reina del Cisne del cantón Pimampiro provincia de Imbabura, para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, respecto del sistema de control interno con el que cuenta.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar los procesos operativos para la gestión administrativa del Hotel Reina del Cisne.
- Evaluar el sistema, contable y aspectos financieros de la entidad investigada.
- Identificar los aspectos que afectan al desempeño del talento humano de la entidad.
- Determinar estrategias de atención al cliente para el hotel Reina del Cisne.

1.4. VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Entre las variables diagnósticas aplicadas en la presente investigación son:

- a) Proceso operativo**
- b) Financiero Contable**
- c) Talento humano**
- d) Estrategias de atención al cliente.**

1.5. INDICADORES DE LAS VARIABLES

1.5.1. Proceso Operativo

- ❖ Organigrama
- ❖ Manual de Funciones
- ❖ Reglamento interno
- ❖ Gestión administrativa

1.5.2. Financiero contable

- ❖ Información contable básica
- ❖ Proceso Contable
- ❖ Control Contable
- ❖ Cumplimiento de obligaciones

1.5.3. Talento humano

- ❖ Capacitación
- ❖ Comunicación
- ❖ Desempeño
- ❖ Eficiencia

1.5.4. Estrategias de Atención al cliente

- ❖ Atención y servicio al cliente
- ❖ Gustos y preferencias
- ❖ Servicios adicionales

1.6. MATRIZ DIAGNÓSTICA

Cuadro Nº 1 MATRIZ DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	INSTRUMENTOS	SUJETOS
Analizar los procesos operativos para la gestión administrativa del Hotel Reina del Cisne.	Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organigrama ❖ Manual de Funciones ❖ Manual de procesos contables ❖ Reglamento interno ❖ Gestión administrativa 	Primarias y Secundarias	<p>Opinión de expertos.</p> <p>Asesoramiento de profesionales en áreas específicas.</p> <p>Encuesta</p>	Propietario Empleados
Evaluar el sistema, contable y aspectos financieros de la entidad investigada.	Financiero Contable	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Información contable básica ❖ Proceso Contable ❖ Control Contable ❖ Cumplimiento de obligaciones 	Primarias y Secundarias	<p>Opinión de expertos.</p> <p>Asesoramiento de profesionales.</p> <p>Encuesta</p>	Propietario Empleados

Identificar los aspectos que afectan al desempeño del talento humano de la entidad	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacitación ❖ Comunicación ❖ Desempeño ❖ Eficiencia 	Primarias y Secundarias	Opinión de expertos. Asesoramiento de profesionales en áreas específicas. Encuesta	Propietario Empleados
Determinar estrategias de atención al cliente para el hotel Reina del Cisne.	Estrategias de Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención y servicio al cliente ❖ Gustos y preferencias ❖ Servicios adicionales 	Primarias y Secundarias	Opinión de expertos. Asesoramiento de profesionales. Encuesta	Propietario Empleados Clientes

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación Realizada

1.7. MECÁNICA OPERATIVA

1.7.1. Encuesta

La Encuesta la utilizaré para levantar toda la información necesaria, tendiente a averiguar cómo está conformada la organización administrativa y contablemente, además me permitirá conocer el nivel de aceptación del servicio de hospedaje que ofrece el Hotel Reina del Cisne a sus clientes

1.7.2. Entrevista

La Entrevista como técnica de investigación la realizaré a la Propietaria del Hotel y al Administrador, con la finalidad de entablar un diálogo para obtener una opinión, en lo referente a la constitución legal de la entidad y el grado de mejoramiento del proceso Administrativo y Contable al implementar un Control Interno como técnica de investigación.

1.8. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población motivo de estudio son los 4 empleados del hotel Reina del Cisne, y a los 7 clientes más frecuentes, por lo que no se hace necesario realizar muestreo, sino más bien se realizará un censo.

Cuadro Nº 2 POBLACIÓN

EMPLEADOS Y CLIENTES	
EMPLEADOS	4
ASOCIACION MONTAÑAS DE ESPERANZA	1
GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA	4
SR. VIDAL LOPEZ	1
SR. ARMANDO TIPAN	1
TOTAL	11

Elaborado por: La Autora

Fuente: Archivos del hotel Reina del Cisne

1.9. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.9.1. Información primaria

En el presente tema se aplicó la encuesta y la entrevista directa, dirigidas a la Propietaria, empleados, y clientes, para determinar la necesidad de la implementación de un Control Interno, Administrativo, Contable y Financiero en dicha entidad.

1.9.2. Información Secundaria

En cuanto a la información secundaria, se utilizó los registros de huéspedes del hotel y ciertos registros contables del mismo.

1.10. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.10.1. ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS DEL HOTEL REINA DEL CISNE

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Hotel?

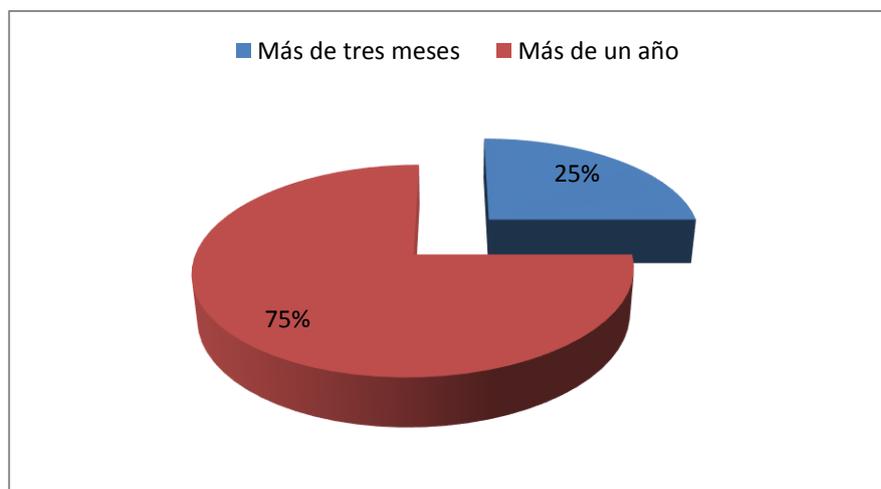
Cuadro Nº 3 TIEMPO TRABAJANDO EN EL HOTEL

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Más de tres meses	1	0,25
Más de un año	3	0,75
TOTAL	4	100

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico Nº 1 TIEMPO TRABAJANDO EN EL HOTEL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados.

ANALISIS: En el Hotel reina del Cisne se aprecia que la mayoría de los empleados vienen trabajando más de un año en dicha entidad, esto se debe a que poseen gran experiencia en su punto fundamental para que no hayan sido sustituidos por otros.

2. ¿La entidad en la que usted labora cuenta con organigrama estructural?

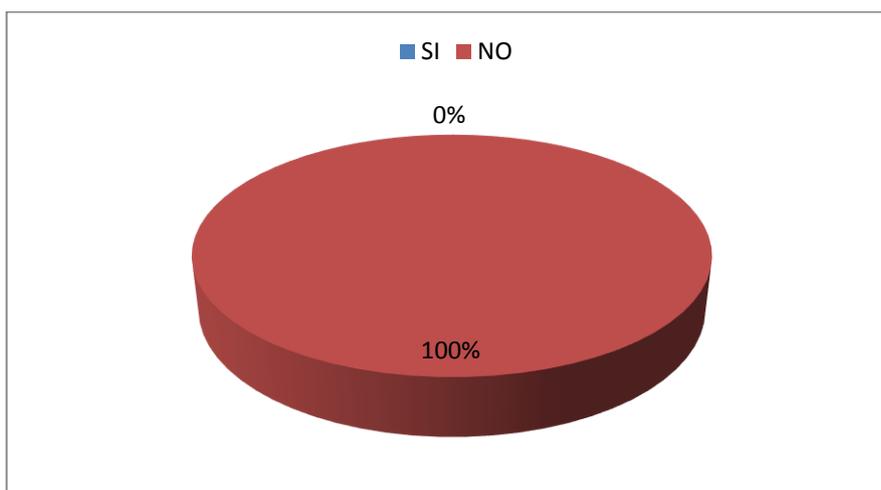
Cuadro N° 4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico N° 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: La falta de un organigrama funcional en Hotel Reina del Cisne da lugar a que los trabajadores no tengan claro cuál es su responsabilidad y autoridad dentro de la compañía. Los empleados desconocen la existencia de un organigrama, documento esencial en toda institución.

3. ¿Cuál de las siguientes herramientas administrativas tiene el hotel Reina del Cisne?

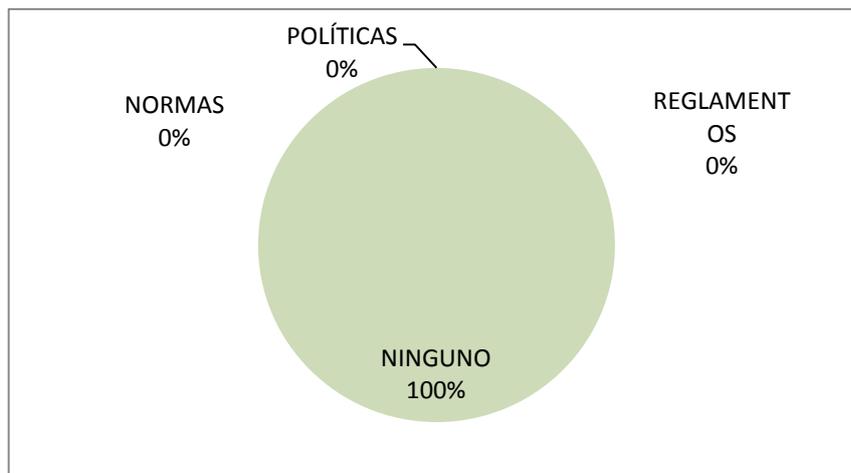
Cuadro Nº 5 HERRAMIENTAS ADMINSTRATIVAS

Respuestas	Porcentaje	Frecuencia
POLÍTICAS	0	0
REGLAMENTOS	0	0
NORMAS	0	0
NINGUNO	4	100
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico Nº 3 HERRAMIENTAS ADMINSTRATIVAS



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANÁLISIS: Los investigados concuerdan que la compañía no tiene establecidas políticas directrices y reglamentos que permitan mejorar el Control Interno, facilitar las tareas, el cumplimiento de resoluciones de mismo directorio y la garantía del cumplimiento de objetivos.

4. ¿Señale si las actividades que usted realiza se encuentran estipuladas en alguno de los documentos siguientes?

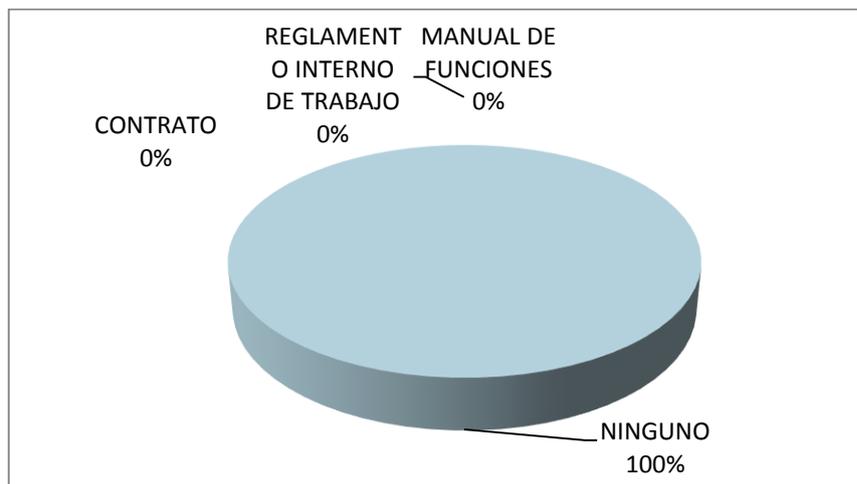
Cuadro Nº 6 DOCUMENTACIÓN PARA EMPLEADOS

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
CONTRATO	0	0
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	0	0
MANUAL DE FUNCIONES	0	0
NINGUNO	4	100
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico Nº 4 DOCUMENTACIÓN PARA EMPLEADOS



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: Todos los empleados concuerdan en que sus actividades no se encuentran estipuladas en un documento y, apenas un empleado tiene definidas solamente verbalmente indicadas por el gerente, situación que no es la correcta ya que para que los trabajadores formen parte de una organización es importante seleccionarlos, adiestrarlos, instruirlos y dirigirlos debidamente, pues así aseguraremos que realicen su trabajo orientado a la eficiencia y efectividad.

5. ¿Sabe usted si se ha desarrollado algún tipo de manual en el hotel?

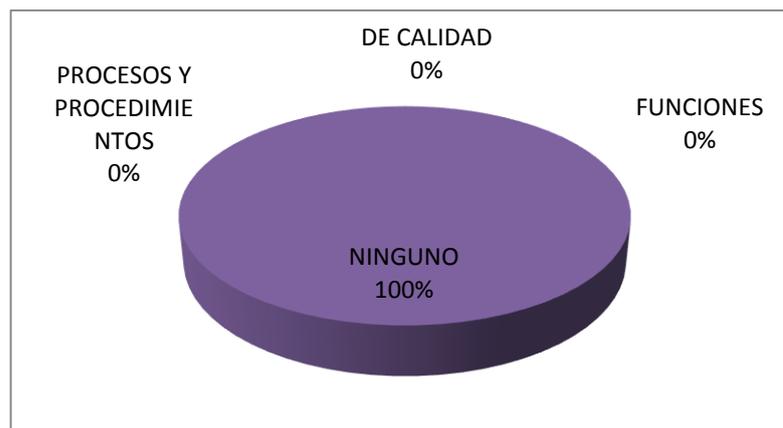
Cuadro Nº 7 DESARROLLO DE ALGUN MANUAL

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
FUNCIONES	0	0
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	0	0
DE CALIDAD	0	0
NINGUNO	4	100
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico Nº 5 DESARROLLO DE ALGUN MANUAL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: Todos los colaboradores de Hotel Reina del Cisne confirman que no se ha desarrollado ningún tipo de manual dentro de la compañía. Un correcto conocimiento de actividades, funciones y responsabilidades depende del fomento y la buena definición de manuales, esto facilita y ayuda al trabajador a ejecutar bien su trabajo, no se han desarrollado estos documentos debido a la falta de interés del gerente.

6. ¿Ha recibido capacitación para desempeñar sus funciones?

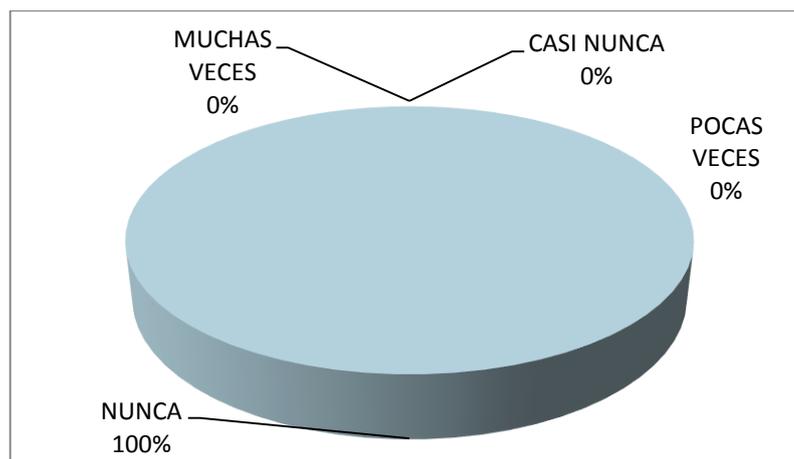
Cuadro N° 8 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
MUCHAS VECES	0	0
POCAS VECES	0	0
CASI NUNCA	0	0
NUNCA	4	100
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico N° 6 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: La capacitación permite obtener una operatividad eficiente dentro de una organización y para ello principalmente hay que evaluar el rendimiento del trabajador. Los colaboradores de Hotel Reina del Cisne aseveran no tener capacitación suficiente para desarrollar sus actividades, es por ello que su trabajo lo desempeñan empíricamente exponiéndose a errores en sus funciones.

7. ¿Cómo calificaría usted el ambiente de trabajo en la entidad

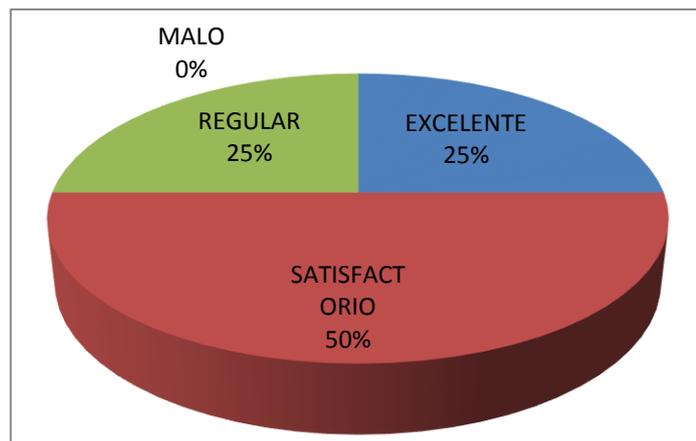
Cuadro N° 9 AMBIENTE LABORAL

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	1	25
SATISFACTORIO	2	50
REGULAR	1	25
MALO	0	100
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico N° 7 AMBIENTE LABORAL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: La mayoría de los empleados del hotel Reina del Cisne consideran un ambiente laboral satisfactorio, lo cual es bueno puesto que cumplen sus obligaciones de una manera “correcta” y sin percances, señalan que los compañeros de trabajo son colaboradores y siempre se ayudan mutuamente cuando alguien esta con el trabajo acumulado; ante esta situación se debe hacer un control de funciones porque todos deben desempeñar su trabajo eficientemente sin ayuda de nadie.

8. ¿Cree que existe deficiencia en las actividades de control aplicadas por la gestión administrativa

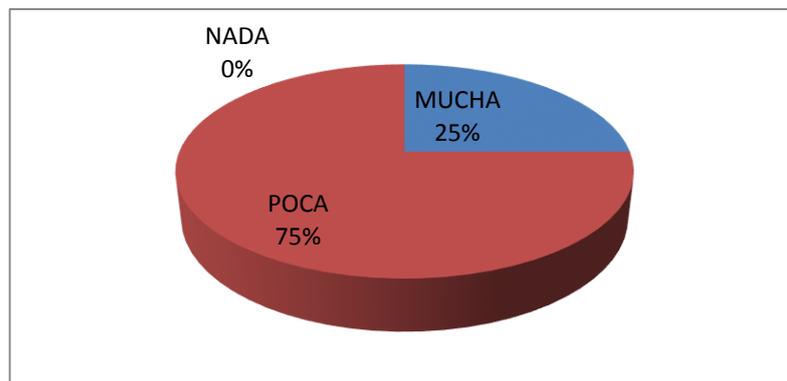
Cuadro Nº 10 DEFICIENCIA EN ACTIVIDADES DE CONTROL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUCHA	1	25
POCA	3	75
NADA	0	0
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico Nº 8 DEFICIENCIA EN ACTIVIDADES DE CONTROL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: La mayoría de empleados del hotel cree que la deficiencia en actividades de control es poca por la falta de tiempo del administrador que se dedica a otros negocios dejando como último el hotel, además la confianza depositada en sus empleados es incondicional, es por ello que se podría dar un abuso de confianza que perjudicaría a los intereses de la entidad.

9. ¿La entidad supervisa y evalúa su desempeño laboral? Si lo hace anote los mecanismos que le son aplicados.

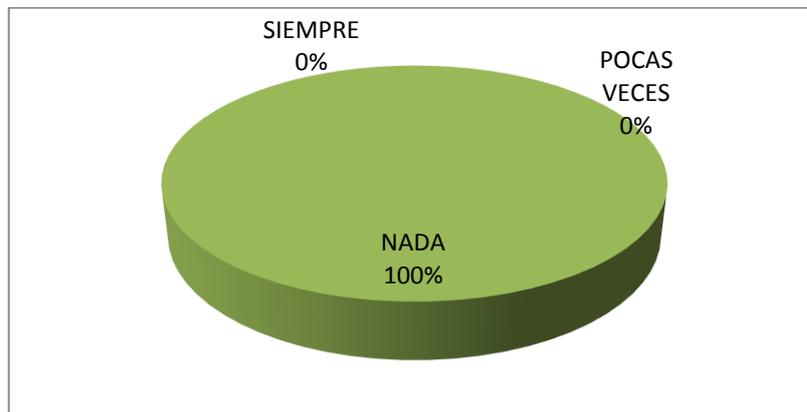
Cuadro N° 11 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0
POCAS VECES	0	0
NADA	4	100
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico N° 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANÁLISIS: Todos los empleados coinciden en que la administración del hotel no se ha preocupado por medir su desempeño porque no existe conocimiento de cómo realizarlo, el control ayudaría a cumplir eficientemente los objetivos de la entidad siempre y cuando se lo aplique correctamente.

10. ¿Le gustaría que la gestión de la administración mejoré mediante la implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero – Contable?

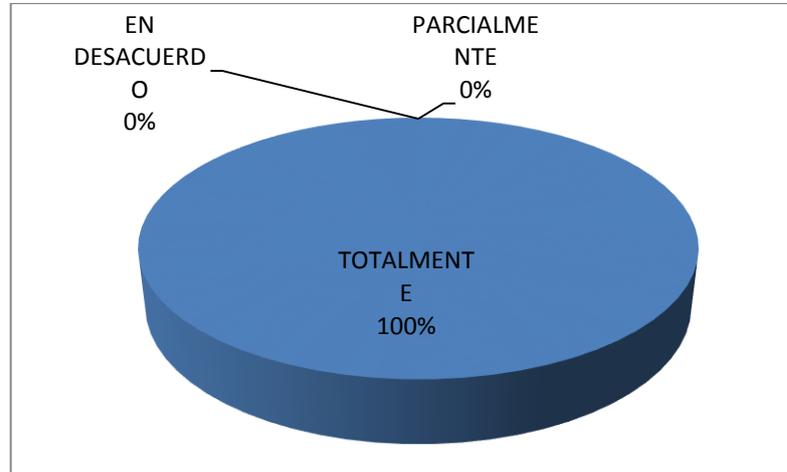
Cuadro Nº 12 MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE	4	100
PARCIALMENTE	0	0
EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

Gráfico Nº 10 MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: El personal del Hotel Reina del Cisne está de acuerdo en que se implemente un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero - Contable que mejore la operatividad de la compañía, beneficiándose todos por igual.

1.10.2. ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES FRECUENTES

1. ¿Qué criterio tiene usted sobre la atención y servicio al cliente en el “Hotel Reina del Cisne” de la ciudad de Pimampiro?

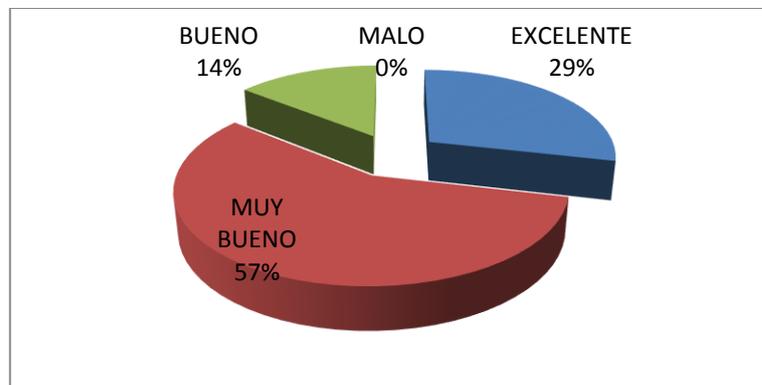
Cuadro Nº 13 ATENCIÓN AL CLIENTE

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	2	29
MUY BUENO	4	57
BUENO	1	14
MALO	0	0
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 7 clientes frecuentes

Gráfico Nº 11 ATENCIÓN AL CLIENTE



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: La mayoría de clientes del hotel Reina del Cisne considera que el nivel de atención al cliente es muy bueno, hace falta mucho para llegar a la excelencia, que se lograría con capacitación y un buen manejo de los recursos que genera el hotel, sugieren que se tome como modelo la administración de otros hoteles o se implemente una normativa.

2. ¿Por qué prefiere el servicio de “Hotel Reina del Cisne”?

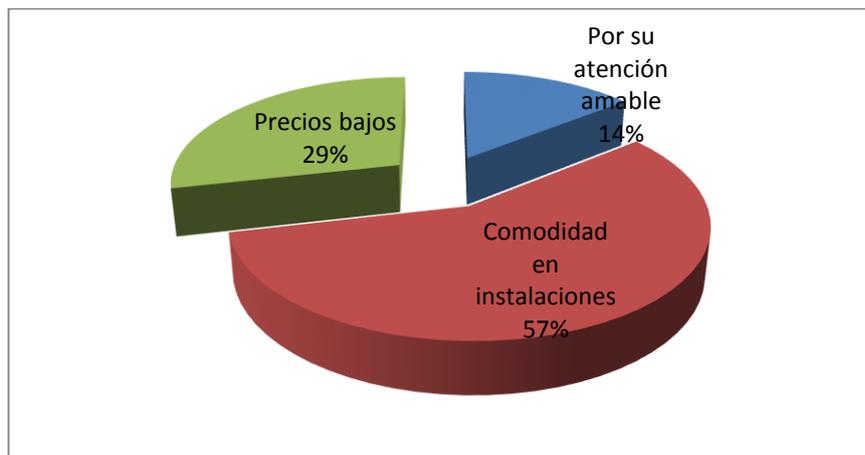
Cuadro N° 14 GUSTOS Y PREFERENCIAS DEL CLIENTE

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Por su atención amable	1	100
Comodidad en instalaciones	4	0
Precios bajos	2	0
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 7 clientes frecuentes

Gráfico N° 12 GUSTOS Y PREFERENCIAS DEL CLIENTE



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANALISIS: En su mayoría los clientes del hotel prefieren la comodidad y sus excelentes instalaciones que viene acompañada de tranquilidad porque en la noche no hay ruido y el cliente puede descansar bien; también el huésped acude al lugar por sus excelentes precios y no tanto por su atención amable porque dicen que lo importante es un lugar acogedor para dormir.

3. ¿En relación a los precios de otros lugares de hospedaje, en que niveles lo sitúa a “Hotel Reina del Cisne”?

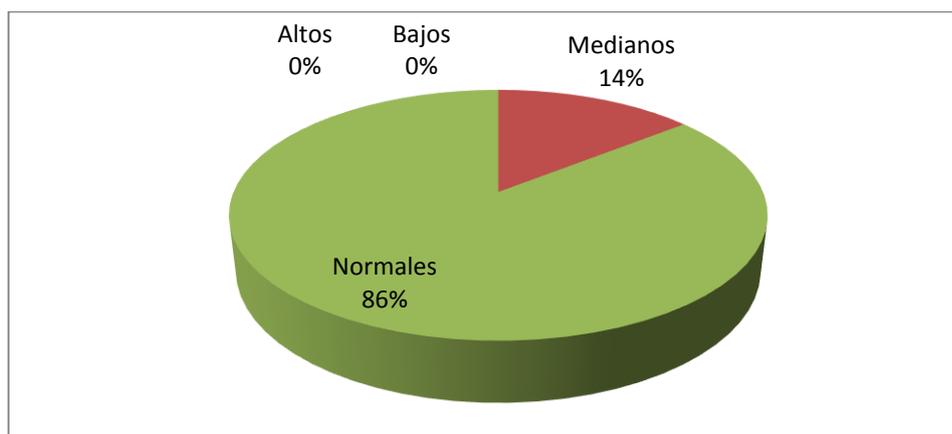
Cuadro Nº 15 PRECIO DEL SERVICIO

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Altos	0	0
Medianos	1	14
Normales	6	86
Bajos	0	0
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 7 clientes frecuentes

Gráfico Nº 13 PRECIO DEL SERVICIO



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANÁLISIS: Con relación a la competencia el hotel reina del Cisne brinda un servicio de hospedaje a un precio razonable que es de \$12 por cliente beneficiándose de todos los servicios que ofrece que es agua caliente, internet tv cable entre otros, lo que la competencia no posee y hace del hotel el sitio preferido de los huéspedes.

4. ¿Qué se debería mejorar en “Hotel Reina del Cisne”?

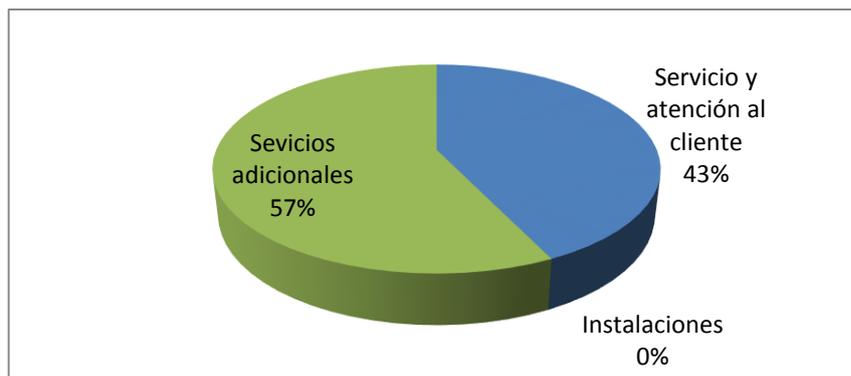
Cuadro N° 16 SERVICIOS ADICIONALES

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Servicio y atención al cliente	3	43
Instalaciones	0	0
Servicios adicionales	4	57
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 7 clientes frecuentes

Gráfico N° 14 SERVICIOS ADICIONALES



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANÁLISIS: La mayoría de los encuestados manifiesta que se debe implementar el servicio de restaurant, ya que, tienen que salir a comer fuera y eso de alguna manera quita tiempo; pero por la falta de espacio físico no se ha implementado en el hotel un restaurant, la solución que ha tomado la administración es la sugerencia de un buen restaurant; además el cliente, se pone de manifiesto que se debe mejorar la atención al cliente.

5. ¿En este local se ha detectado problemas de insalubridad en las instalaciones?

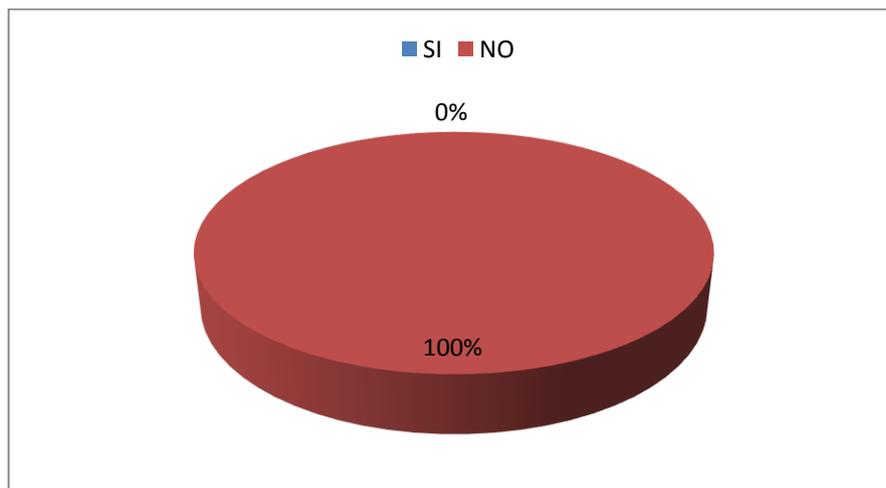
Cuadro N° 17 INSALUBRIDAD EN INSTALACIONES

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 7 clientes frecuentes.

Gráfico N° 15 INSALUBRIDAD EN INSTALACIONES



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuestas aplicadas a 4 empleados

ANÁLISIS: Los clientes no han detectado ningún problema de insalubridad en las instalaciones, siempre encuentran todas las instalaciones limpias y con buen aroma, es por ello que, prefieren hospedarse en Hotel Reina del Cisne.

1.10.3. ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SRA. NIDIA AMUY PROPIETARIA DEL HOTEL REINA DEL CISNE

1. ¿Qué motivos los llevo a constituir este hotel?

Considero que la idea de crear un Hotel en la ciudad de Pimampiro, nace primeramente observando la necesidad de incentivar el Eco Turismo, ya que nuestro cantón atrae a turistas por ser parte de Reserva Ecológica Cayambe – Coca, con una amplia área de amortiguamiento, además brindar un servicio de hospedaje de calidad y diferente al que existe por parte de la competencia. Pero la mayor satisfacción al constituir el hotel fue el reconocimiento de ser el único en la ciudad por tanto nos mantenemos como pioneros hasta el momento.

2. ¿Su hotel cuenta con un plan estratégico?

Básicamente todo lo que tiene que ver con la parte administrativa aún se encuentra en proceso, porque somos una empresa nueva y todavía hacen falta ciertas cosas, ya que, hasta ahora nos hemos venido manejando de manera empírica, nos hemos trazado metas sin haberlas plasmado en un documento, pero si hace falta la asesoría de un profesional par que se tenga una proyección clara de lo que se requiere de aquí en algunos año.

3. ¿Cuánto tiempo le dedica a su negocio?

El negocio en si lo maneja mi esposo, que hace su función de administrador, ya que, yo atiendo nuestros otros negocios y durante la semana se me hace imposible llegar al hotel porque viajo toda la semana y dispongo del tiempo que requiere el hotel, pero los fines de semana específicamente el domingo reviso lo que haga falta para reponerlo cosas como suministros de limpieza, toallas, jabón y cosas así.

4. ¿En que ha afectado a la compañía los lazos familiares?

De cierta forma creo que en nada puesto que, yo he dado la propiedad a mi esposo para que se encargue del manejo adecuado del hotel, y en los intereses económicos él se ha fijado un sueldo que como todos los empleados se lo gana de cierta forma, para evitar cualquier mal entendido los ingresos diarios se depositan en una cuenta de los dos para que vaya creciendo el capital con el tiempo.

1.10.4. ENTREVISTA DIRIGIDA AL SR. HUMBERTO POZO ADMINISTRADOR DEL HOTEL REINA DEL CISNE

1. ¿Para usted que implica administrar el Hotel Reina del Cisne?

Es un trabajo arduo que implica tiempo y constancia. Cuando iniciamos tenía algo de experiencia en el manejo del personal, ya que anteriormente había administrado una hacienda, pero el hotel es algo diferente, por lo que tuve que instruirme en ciertas cosas que no conocía debido a que no poseo un título profesional de administrador.

2. ¿Cómo se ha Administrado el hotel?

Inicialmente se la realizaba de forma tradicional quizá empíricamente, pero a medida que ha pasado el tiempo he conseguido cierta información de personas que están en área hotelera y me han sabido dar consejos del cómo controlar al personal, hacer registros de entrada y salida de los empleado, registro de huéspedes, adquisición con proveedores y publicidad.

3. ¿En base a que se ejercen y realizan las funciones y responsabilidades de todo el recurso humano del hotel?

De forma verbal, ya que, el momento que ingresa personal nuevo se le define sus funciones y obligaciones, y ellos ya conocen cuál es su rol dentro del hotel y el horario que deben cumplir, y si no llega a cumplir con lo encomendado se busca un nuevo reemplazo.

4. ¿Cómo se lleva la contabilidad de la compañía?

Nosotros emitimos facturas legales para lo que es servicio de hospedaje, en cuanto a compras de ciertos artículos que se realicen, se las hace solo con facturas y éstas son entregadas a un contador externo para que nos solucione el asunto tributario y no se tenga problemas con el SRI.

5. ¿Conoce usted todos los Estados Financieros que se deben tener en toda entidad y los realizan en su empresa?

La verdad no, ya que la contadora contratada es la que se encarga de todo el tema contable – tributario.

6. ¿Qué medidas estratégicas cree que se deben tomar para que su empresa mejore en el aspecto administrativo, financiero, y en la venta de servicios?

Creo que se debería delimitar específicamente funciones a cada uno de los empleados de forma escrita para que luego si hay incumplimiento se pueda actuar debidamente, además realizar un control más arduo con los ingresos y gastos porque muchas veces no se los registra, y deberíamos hacer más publicidad en los medios locales y hacer más uso del internet y de la página que tenemos porque le hace falta muchas cosas que he podido apreciar en sitios web de otros hoteles, mejorando así la rentabilidad notablemente.

7. ¿Cree usted que es necesario la ayuda de profesionales para la buena marcha de su empresa?

Por supuesto que sí, me ayudaría mucho contratar temporalmente a un asesor administrativo para que me dé las pautas necesarias y suficientes que contribuirán a la mejora y crecimiento del hotel.

1.11. DIAGNÓSTICO FODA

Cuadro N° 18 DIAGNÓSTICO FODA INTERNO

1.11.1. FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">❖ Buena demanda en el servicio de hospedaje.❖ Compromiso de los trabajadores para mejorar los servicios.❖ Documentación de funcionamiento completa.❖ Conocimiento del mercado.	<ul style="list-style-type: none">❖ Débil Sistema de Control Contable.❖ Ausencia de personal calificado para el manejo del hotel.❖ Procesos contables insuficientes.❖ No existe un Sistema de Control Interno❖ Problemas de aportes con el IESS.❖ Superposiciones de funciones del personal

Elaborado por: La Autora

Fuente: Resultados del análisis.

Cuadro Nº 19 DIAGNÓSTICO FODA EXTERNO

1.11.2. FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">❖ Crecimiento de la población que visita la ciudad de Pimampiro.❖ Ley de Fomento Turístico.❖ Posibilidad de ampliar las instalaciones.❖ Publicidad a través del internet.	<ul style="list-style-type: none">❖ Competencia por lugares que ofertan hospedaje y gastronomía.❖ Problema de variación en los precios de los insumos.❖ Ausencia de seguridad.❖ Movilizaciones sociales. Contrabando.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Resultados del análisis.

Cuadro Nº 20 CRUCES ESTRATÉGICOS

1.11.3. CRUCES ESTRATÉGICOS

FORTALEZAS vs OPORTUNIDADES	FORTALEZAS vs AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El compromiso que existe de los trabajadores del hotel para mejorar los servicios de hospedaje contribuirán a que la población creciente que visita a la ciudad de Pimampiro acuda directamente al Hotel. ❖ Con el compromiso de los empleados a mejorar el servicio, hará que los turistas que visitan la Reserva Ecológica Cayambe Coca y otros lugares turísticos impulsados por la Ley de fomento Turístico se hospeden en el hotel directamente. ❖ El contar con la documentación legal en orden y al día, facilitará a que se dé en un futuro la ampliación de las instalaciones. ❖ El conocimiento del mercado hotelero contribuirá al enfoque primordial, que es la publicidad en la web para atraer clientes no solamente nacionales sino extranjeros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El brindar el servicio de hospedaje a los clientes con calidad y tendientes a la mejora, combatirá la competencia que oferta el servicio de hospedaje y gastronomía. ❖ Conocer la variabilidad del mercado, contribuirá a la previsión de la variación de precios en los insumos. ❖ El compromiso a la mejora en el servicio de hospedaje, ayudará a solucionar la ausencia de un guardia en las instalaciones. ❖ Saber en qué tipo de mercado se está trabajando facilita el prevenir posibles movilizaciones sociales de parte de la comunidad de Chalguyacu quienes en ocasiones dañan la imagen del cantón y evitan el ingreso de posibles huéspedes.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Resultados del análisis.

Cuadro Nº 21 CRUCES ESTRATÉGICOS

DEBILIDADES vs OPORTUNIDADES	DEBILIDADES vs AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El crecimiento de la población que visita el cantón Pimampiro obligará al personal del hotel a capacitarse para brindar un mejor servicio. ❖ Diseñar un Sistema de Control Interno enfocaría la posibilidad de una ampliación de las instalaciones ya que se adquiriría experiencia en el campo hotelero. ❖ Un personal capacitado hará que la imagen del hotel se mantenga estable y renovada 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La ausencia de personal calificado ha generado que se extienda la competencia. ❖ La falta de un Sistema de Control Interno hace que la ausencia de seguridad para el hotel sea notable y se ponga en riesgo a los clientes. ❖ El control contable insuficiente provoca que en ocasiones no se prevea la variación de precios en los insumos.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Resultados del análisis.

1.12. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez aplicado las diferentes técnicas e instrumentos en la investigación se obtuvo importante información, misma que fue tabulada y analizada, para identificar así el problema diagnóstico del Hotel Reina del Cisne.

El hotel no cuenta con un Manual de Funciones, no posee Reglamentos acordes a sus necesidades y expectativas de crecimiento, afectando al conocimiento de los deberes y responsabilidades por parte los directivos y empleados, lo que conlleva a una distribución inapropiada de tareas y actividades.

Tampoco la organización cuenta con un Manual Contable, peor aún con un Sistema Contable efectivo.

Por otra parte es importante mencionar que el hotel no ha tenido una buena gestión administrativa por parte de los directivos, debido a la falta de preparación académica y de conocimiento.

La falta de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero-Contable, evidencia información tardía y falta de confiabilidad, afectación a la rentabilidad y al adelanto de Hotel Reina del Cisne por el uso inadecuado de todos sus recursos.

El Sistema de Control Interno Administrativo, Contable-Financiero es una herramienta necesaria para el adelanto de la compañía, sus políticas, normas y procedimientos ayudará a la buena gestión y a la marcha sostenible de Hotel Reina del Cisne.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. HOTEL REINA DEL CISNE

2.1.1. Antecedentes

La Señora Alba Nidia Amuy, crea esta empresa conjuntamente con su esposo el Sr. Humberto Pozo que actualmente se encarga de la administración, a la que dan el nombre de “Hotel Reina del Cisne”, como parte de la idea de mejorar el servicio de hospedaje en la ciudad de Pimampiro y consagrarse como el único hotel en dicha ciudad. Su propietario le dio el nombre a su hotel en honor a la Virgen del Cisne de la ciudad de Cuenca ya que, él y toda su familia son muy devotos de dicha imagen, y en sus festividades en el mes de agosto acuden religiosamente.

El hotel inicia sus actividades en abril del 2010 con un reducido personal que se mantiene hasta la actualidad,

2.1.2. Descripción del servicio

Hotel Reina del Cisne cuenta con 19 confortables y elegantes habitaciones totalmente equipadas, sencillas, matrimoniales, dobles, triples, cuádruples y quíntuples donde se pueden hospedar hasta 49 personas.

Además las recámaras poseen aislamiento acústico de las ventanas lo cual disminuye el ruido exterior, las habitaciones son amplias y cómodas con un diseño y una ambientación moderna, mismas que están dotadas de agua caliente y televisión por cable, además ofrece el servicio de internet banda ancha en todo el hotel; servicios que brindan comodidad y confort a quienes se hospedan en el hotel.

Todos los empleados tienen una presentación digna y acorde a la exigencia del servicio prestado. En vista de la excelente acogida por los turistas la propietaria piensa ampliar su hotel para brindar el servicio de alimentación e incluso piensa edificar una extensión de su hotel.

2.1.3. Misión

El hotel Reina del Cisne tiene como misión brindar un servicio de hospedaje de calidad, que permita satisfacer las más grandes exigencias del cliente, con el compromiso del gerente propietario y empleados, generando beneficio para el hotel y la comunidad.

2.1.4. Visión

Pimampiro cuenta con un gran potencial paisajístico y etnocultural, los diferentes pisos climáticos de los ecosistemas naturales que forman su territorio, ofrecen una variedad de zonas de vida, desde los valles y páramos, entre los cuales todavía se encuentran bosques nativos primarios. El ser parte de la Reserva Ecológica Cayambe – Coca, con una amplia área de amortiguamiento, es un imán para el desarrollo de actividades de ecoturismo, es por esta y muchas razones más que se emprendió la construcción del Hotel Reina Del Cisne, queremos incentivar el Eco Turismo, y un hospedaje de calidad, venga y compruebe queremos ser un punto de referencia en Pimampiro le animamos a conocer una opción turística le asesoramos desde nuestro hotel para sus actividades.

2.1.5. Estructura Orgánico Funcional

En el orgánico funcional del hotel Reina del Cisne se encuentran solamente dos niveles: Gerencial - administrativo y Operativo, que se detallará en la propuesta.

2.2. LA EMPRESA

2.2.1. Definición

En relación con la cita textual, Gabriel Leandro (2008), *Fundamentos de Administración, Conceptos Esenciales y Aplicaciones*, señala:

Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital y el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, etc. (p. 1).

Una empresa es una unidad económica que satisface necesidades de otros a cambio de una ganancia, incluyendo entre otros: trabajo organizado, producto, mercado (oferta y demanda), ganancias, etc. La empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes o servicios que al ser vendidos producirán una utilidad.

2.2.2. Fines de la empresa

Fin inmediato. Es la producción de bienes o servicios para un mercado.

EMPRESA PRIVADA. Busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de origen general o social.

EMPRESA PÚBLICA. Tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social sin obtener lucro.

Según la Comisión de la Unión Europea (2008) las finalidades de las empresas son:

- **Finalidad económica externa**, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- **Finalidad económica interna**, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones.
- **Finalidad social externa**, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.
- **Finalidad social interna**, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

2.2.3. Condiciones para ser empresa grande, mediana o pequeña en el Ecuador.

Salazar, D. (2009). *Las Pequeñas, medianas y grandes empresas*. Tesis de Maestría no Publicada, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Central del Ecuador señala:

No existe acuerdo entre los economistas sobre la variable a utilizar: variable de ventas, número de empleados, activo total, capital propio, valor añadido, etc.; para medir el tamaño o dimensión de las empresas, ni tampoco sobre la longitud de los tramos o intervalos en que la variable elegida debe subdividirse para calificar a una empresa de pequeña mediana o grande (p. 12).

Según la terminología de la comunidad Europea, son microempresas las que no tienen empleados, ni a tiempo completo ni parcial, pequeñas empresas las que tienen menos de 10 empleados, empresas medianas las que tienen entre 10 y 499 empleados, y empresas grandes las que tienen 500 o más empleados. En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

- ❖ Microempresas: emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.
- ❖ Talleres artesanales: se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo de 27 mil dólares.
- ❖ Pequeña Industria: puede tener hasta 50 obreros
- ❖ Mediana Industria: alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.
- ❖ Grandes Empresas: son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos

Otro dato importante es el tomado del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 de la presidencia de la República del Ecuador donde se establece:

Cuadro Nº 22 TAMAÑO DE LAS EMPRESAS

	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes
Número empleados	1-9	Hasta 49	50-199	Mayor a 200
Valor bruto de ventas anuales	100.000	Hasta 1'000.000	1'000.001 a 5'000.000	Mayor a 5'000.000
Valor activos totales	Menor a 100.00	De 100.001 hasta 750.000	750.001 a 4'000.000	Mayor a 4'000.000

Fuente: Proyecto de Ley PYMES y Proyecto de Estatuto Andino para las MIPYMES

2.3. HOTELES

2.3.1. Definición

Di Mauro, L. (2008), *Manual Hotelero*, señala:

La palabra Hotel, utilizada por primera vez en Francia, proviene del latín hospes que significa persona alojada, y de hospitium que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y al de posada (p.18).

Dada la influencia francesa se generalizó en los demás países.

Se definirá hotel como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento.

2.3.2. Objetivos

- ❖ Ser una fuente de ingresos
- ❖ Ser una fuente de empleos.
- ❖ Dar un servicio a la comunidad.

2.3.3. Clasificación de los hoteles

Los hoteles pueden clasificarse en cuatro modalidades:

a) Por el tamaño

- **Pequeños.-** Por lo general, aquí se agrupan a los establecimientos de hasta 50 habitaciones, pero esto varía según el país. En casi todos los casos, los hoteles pequeños están administrados por sus propios dueños o por su familia (administración familiar), y la contabilidad se

realiza fuera de la empresa. La cantidad de personal dependerá de la categoría y los servicios ofrecidos.

- **Medianos.-** Poseen aproximadamente hasta 150 habitaciones (dependiendo del país). En la mayoría de los casos tienen gerentes profesionales, y la cantidad de éstos depende de la organización de la empresa.

Dependiendo de la categoría se refleja la cantidad de personal, pero dado su tamaño, la organización prevé la creación de departamentos diferenciados en los que se agrupan funciones específicas, integrándose así departamentos netamente administrativos, como el de contabilidad.

- **Grandes.-** Poseen más de 150 habitaciones. Su organización refleja claramente la complejidad, diferenciándose dos grandes áreas: la administrativa y la operativa.

Su categoría es casi siempre muy alta, brinda calidad y cantidad de servicios.

b) Por la modalidad comercial de trabajo

De acuerdo con la modalidad comercial de trabajo, los hoteles pueden ser:

- Comerciales o de ciudad
- Vacacionales (resort)
- Cercanos a aeropuertos (airportshotels)
- Suites (all suites hotels)
- Residenciales
- Apart-Hoteles
- De serviciomínimo (bed and breakfast hotels)
- De tiempo compartido
- Casinos

- Centro de conferencias
- SPA

c) **Por la categoría**

De acuerdo con su calidad de servicios, los hoteles se agrupan en diferente forma, dependiendo del país; ya que los criterios no están internacionalizados, algunas formas de clasificarlos son:

- Por estrellas: una, dos, tres, cuatro y cinco (a medida que aumenta el número de estrellas, aumenta su categoría).
- Por clave de letras: AA, A, B, C Y D.
- Por vocablos afines: lujo, primera categoría, categoría turística, segunda categoría A y segunda categoría B.

d) **Por la forma de agrupación**

Se clasifican de dos formas: hoteles independientes y hoteles de cadena.

- **Independientes.**- Estos establecimientos no guardan ningún tipo de relación con otros establecimientos y, en general, son propiedad de un solo individuo o de una familia.
- **De cadena.**- Los hoteles actualmente tratan de agruparse como una forma de expansión, integrando las llamadas cadenas hoteleras, formadas por enormes empresas que poseen o administran grandes hoteles independientemente que buscan con este sistema una mutua ayuda.
La razón fundamental de conformar una cadena hotelera es la agrupación (“la unión hace la fuerza”), ya que con un esfuerzo conjunto bajan los costos, se producen mayores ventas y se obtienen muchas ventajas.

2.4. SISTEMA

2.4.1. Concepto

“Conjunto de elementos íntimamente relacionados para un fin determinado o la combinación de cosas o partes que conforma un todo unitario y complejo.” (Hernández, M.2008, p. 54).

2.4.2. La empresa como sistema

Los componentes de un sistema pasan a ser subsistemas y el ambiente en el cual se desarrolla es el suprasistema, es decir cada sistema existe dentro de otro más grande.

La empresa es un sistema ya que está integrado por un conjunto de unidades relacionadas, pero puede ser considerado como un subsistema o un suprasistema, dependiendo del punto de vista del que sea vista, es decir una empresa es un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad en la que interactúa teniendo influencia mutua.

La empresa se forma y desarrolla a través de varios subsistemas que le sirven como soporte de ejecución de sus objetivos, planes y programas, los dos más importantes son el sistema de administración y el sistema financiero contable.

El Sistema de Administración es aquel que busca una relación eficiente de las partes mediante la integración de las mismas, para obtener como resultado la efectividad en el alcance de las metas, y esto a su vez permite satisfacer las necesidades externas del ambiente en que se desarrolla el súper- sistema que es la empresa. El Sistema Financiero Contable comprende las acciones y procesos que se siguen dentro de la empresa en la realización de sus operaciones financieras así como los

procedimientos y métodos utilizados para registrar e informar sobre los resultados.

2.5. CONTROL INTERNO

Mantilla, S. (2008), *Auditoría Financiera para PYMES*, señala:

El control interno es diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo, el gobierno, la administración y otro personal; y que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (p. 68).

Tomado la definición del autor mencionado y a criterio de la La Autora el Control Interno es: El proceso que realiza la administración de una entidad al diseñar un conjunto de políticas, procedimientos y reglamentos que aplicadas proporcionan seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos, obteniendo así seguridad en la información financiera, eficiencia, efectividad y economía en las operaciones a través del firme y constante cumplimiento de dicha normativa.

2.5.1. Responsabilidad del sistema de control interno

Los Directivos tienen la responsabilidad de diseñar y mantener un sistema de control interno que produzca los efectivos resultados y oportunos, además la dirección tiene la función administrativa de vigilar el sistema para detectar debilidades importantes y la toma de decisiones y acciones correctivas necesarias; Cabe mencionar que la efectividad del control interno depende de la colaboración y accionar de todas las instancias y niveles que conforman una empresa.

2.5.2. Objetivos del control interno

Los objetivos para establecer un Sistema de Control son:

- a)** Proteger y Salvaguardar los bienes y otros Activos de la compañía de fraudes o errores con o sin intención.
- b)** Asegurar el grado de confiabilidad del flujo de Información ya que en base a esta información los Administradores planifican, dirigen y controlan.
- c)** Promover la Eficiencia de todas las Operaciones.
- d)** Impulsar la adhesión de las políticas de la compañía, establecidas por la Administración.

Al hablar de Seguridad Razonable nos referimos a que todos los objetivos se vayan cumpliendo a cabalidad de manera confiable, sensata, acertada, y correcta.

La seguridad en la información financiera, se la obtiene mediante la aplicación correcta del proceso contable a través de una integra normativa y el manejo seguro de las cuentas contables, ya que esto permite que la información financiera obtenida sea la acertada y por lo tanto confiable.

Al tener y realizar todas las actividades con eficiencia, efectividad y por ende con economía, permite lograr los objetivos de manera segura e íntegra y con ello el desarrollo y crecimiento constante de cualquier entidad.

El cumplimiento constante y a la vez estable de Leyes, Regulaciones, Reglamentos y demás Normativas que rigen una entidad, permiten que las actividades sean realizadas correctamente y se resguarden los intereses de la misma.

2.5.3. ELEMENTOS CONTROL INTERNO

2.5.3.1. Ambiente de control

“El ambiente de control es el fundamento para el control interno efectivo, proveyendo disciplina y estructura para la entidad; Establece el tono de la organización, influyendo en el conocimiento o en la conciencia de su gente.” (Mantilla, S. 2008, p. 75).

El ambiente de control es el resultado de la importancia que le dan la alta dirección, la gerencia, y los trabajadores de una entidad al Control Interno, la cual se refleja en las políticas planteadas por la administración y en la actitud asumida por todos los colaboradores en el desarrollo y cumplimiento de las actividades así como de las normativas planteadas.

Los factores que forman parte de este elemento son:

- a) Integridad y Valores Éticos
- b) Compromiso de Competencia
- c) Consejo de Directores o Comité de Auditoría
- d) Filosofía y Estilo de Operación de la Administración
- e) Estructura Organizacional
- f) Asignación de Autoridad y Responsabilidad
- g) Políticas y Prácticas sobre Recursos Humanos.

2.5.3.2. Evaluación del riesgo por parte de la administración.

“Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos que constituyen una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos”. (Mantilla, S. 2008, p. 81).

Es la investigación y análisis de los riesgos más relevantes que realiza la administración de una entidad identificando la vulnerabilidad del sistema de control interno vigente, evaluando el punto hasta el cual el sistema es

capaz de neutralizar los riesgos ya que la esencia del Control Interno es limitar los riesgos que afectan las actividades de una organización.

2.5.3.3. Actividades de control

Arens, A., Elder, R., y Beasley, M.(2008),*Auditoría un Enfoque Integral*, manifiestan:

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad (p. 45).

Las actividades de control constituyen los procedimientos específicos que una entidad ha establecido como un reaseguro para lograr el cumplimiento efectivo de sus objetivos; estos procedimientos están orientados primordialmente a la prevención y neutralización de los riesgos.

Los factores que forman parte de las actividades de control son:

- a) Segregación adecuada de responsabilidades.
- b) Autorización adecuada de operaciones y actividades.
- c) Documentos y registros adecuados.
- d) Control físico sobre activos y registros.
- e) Verificaciones independientes sobre desempeño.

2.5.3.4. Información y comunicación

“Se centran en la naturaleza y calidad de la información requerida para un control efectivo, los sistemas empleados para desarrollar tal información y los reportes necesarios para comunicar de manera efectiva.” (Mantilla S. 2008, p. 93).

Es el iniciar, registrar, procesar y comunicar las operaciones de una entidad de manera que los colaboradores de esta cuenten con la información necesaria en forma periódica y oportuna, logrando así que sus acciones estén orientadas, en concordancia con los demás, y mantengan su responsabilidad, viabilizando su trabajo hacia un mejor logro de los objetivos.

2.5.3.5. Supervisión o monitoreo

Arens, A., Elder, R., y Beasley, M. (2008), *Auditoría un Enfoque Integral* manifiestan:

Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones (p. 65).

Es la revisión y actualización periódica del grado de efectividad que se ha logrado del sistema de control interno aplicado por parte de la dirección, a fin de mantener un nivel adecuado, pues es de responsabilidad de la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente.

Cabe mencionar que los elementos de Control Interno anteriormente expuestos se basan al conocido Internal Control – Integrated Framework (IC-IF), conocido también como Informe COSO I, que fue publicado y difundido desde 1992, pero con el paso del tiempo y debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, se determinó la necesidad de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgos, por lo que en septiembre de 2004, se publica el informe denominado Enterprise Risk Management - Integrated Framework que incluye el control interno, pero que en ningún caso reemplaza al COSO I, este a la vez integra tres nuevos elementos o componentes a los cinco, que comúnmente forman el control Interno

estos son: Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos y Respuesta a los riesgos.

Para clarificar estos nuevos elementos diríamos que: el Establecimiento de Objetivos es visualizar la capacidad de soporte que tiene una entidad ante los riesgos.

La Identificación de Eventos viene a ser la identificación de riesgos y oportunidades que inciden en el logro de objetivos de una organización, ya que los riesgos tendrían un efecto negativo y las oportunidades un impacto positivo.

La Respuesta a los Riesgos es un componente que en base la evaluación de riesgos por parte de la dirección, identifica y evalúa las posibles reacciones de la entidad ante ciertos eventos, para llevar a ejecución las acciones que contribuyan de mejor manera a la organización.

2.6. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

El Control Interno Administrativo es el conjunto de procedimientos, métodos, reglamentos y medidas diseñadas para controlar, conducir y optimizar las operaciones de una entidad, proporcionando así a la dirección el cumplimiento eficaz de los objetivos bajo su responsabilidad.

2.6.1. Administración

Hernández, S. (2008), *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*, manifiesta:

Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, por medio de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales (p. 56).

Considerando los conceptos señalados anteriormente y a criterio de la La Autora Administración es: Una ciencia social, técnica y arte que a través de un proceso que consiste en Planificar, Organizar, Integrar, Dirigir y

Controlar, busca conseguir los Objetivos planteados en una organización, utilizando los Recursos Humanos, Financieros, Tecnológicos y Sistemas con la máxima efectividad, eficiencia y economía.

2.6.2. Importancia de la administración

La Administración es la función humana más importante, desempeñada a través del tiempo por el hombre para beneficio del hombre; Esta ha permitido lograr la coordinación de esfuerzos individuales para lograr propósitos en común, que no se hubiesen podido lograr en forma separada, de allí la importancia de la administración para el desarrollo social pues debemos tomar en cuenta que la función de un buen administrador es que sepa utilizar de forma eficaz los Recursos Escasos.

2.6.3. Elementos de la Administración

Cuando un individuo se desempeña como administrador de cierta organización deberá ejercer: La Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.

a) Planeación

Hernández, S. (2008), *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*, señala:

Es la proyección impresa de la acción, toma en cuenta información del pasado de la empresa, y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros, a través de controles que comparan lo planeado con lo realizado (p. 34).

La Planificación es fijar con exactitud lo que va a hacerse, es decir se analiza, perfecciona y corrige, fijando los objetivos, políticas, programas y presupuestos para poder llevarlos a cabo en forma íntegra y eficaz, pues la consecución de objetivos no viene de la improvisación sino de una buena planificación.

b) Organización

“El proceso de organizar (o proceso de organización) consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas”. (Amaru, C., 2009, p.225).

La organización es el enlace entre la teoría y la práctica entre lo que debe ser y lo que es; aquí se recoge, completa y se establece todo lo que se ha detallado en la planeación, ya que no se puede organizar lo que no está planeado; logrando así el aprovechamiento de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos.

c) Integración

“Es la acción de involucramiento de los recursos humanos de la empresa a sus objetivos, misión, visión, y valores para obtener su plena identidad con la organización.” (Hernández, S., 2008, p. 52)

Integración es reclutar, seleccionar, inducir, capacitar el Recurso Humano así como obtener los elementos Materiales necesarios para el funcionamiento eficiente de la Organización Social.

d) Dirección

Hernández, S., (2008), *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*, señala:

Es la acción de conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño (p. 55).

Dirección es la función del ejecutivo o dirección máxima que consiste en vigilar, orientar, guiar, y delegar autoridad a sus subordinados para lograr la realización efectiva de lo Planeado, Organizado e Integrado.

e) Control

“Es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos”.(Amaru, C., 2009, p. 376).

El Control consiste en comparar lo obtenido con lo esperado, es decir conocer si los resultados igualaron, superaron o se apartaron de lo deseado de tal manera que nos permita tomar las medidas correctivas, formulando y mejorando nuevos planes.

2.6.4. ORGANIGRAMAS

a) Definición

“Es la representación gráfica o esquema de la forma en que está estructurada la organización permitiendo entender cómo están divididas las funciones, así como los niveles de autoridad o jerarquías y las funcionales”. (Münch, Lourdes, 2007, p. 37)

Organigrama es un gráfico que representa en forma íntegra la organización de una empresa, pues ilustra las áreas y puestos de trabajo existentes en la empresa por medio de cuadros que son unidos mediante líneas que representan la autoridad y la responsabilidad que tienen estos distintos niveles.

b) Importancia de los organigramas

Los organigramas son instrumentos primordiales de la administración, específicamente de la etapa de organización que nos permiten:

- Dar a conocer la división de funciones
- Exhibir los niveles jerárquicos existentes
- Definir las líneas de autoridad y responsabilidad

- Clarificar los canales formales de la comunicación
- Revelar las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

Para ello es necesario que en la elaboración de los mismos se deba tomar en cuenta que tienen que ser exactos, vigentes, claros, sencillos, y uniformes de manera que cumplan con las necesidades, expectativas y exigencias de la empresa.

c) Clases de organigramas

Debido a la importancia de los organigramas se los divide en base dos características, a la amplitud y a la forma de presentación.

➤ **POR SU AMPLITUD:**

❖ **Organigrama maestros**

Estos muestran la estructura completa, dando a simple vista un panorama de todas las relaciones entre los departamentos o componentes principales.

❖ **Organigramas suplementarios**

Estos muestran un solo departamento o uno de los componentes principales y ofrecen detalles sobre relaciones, autoridades y obligaciones de ese departamento.

➤ **POR LA FORMA DE PRESENTACIÓN:**

❖ **Organigramas verticales**

En estos las jerarquías supremas se presentan en la parte superior, ligadas por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia.

❖ **Organigramas horizontales**

Colocan las jerarquías supremas en la izquierda y los demás niveles hacia la derecha, de acuerdo con su importancia.

❖ **Organigramas mixto**

No es más que la combinación de varias formas de ramificación, la más común y utilizada es la Vertical-Horizontal.

❖ **Organigrama circular**

Como su nombre lo indica, se encuentran formados por círculos concéntricos, correspondiendo el central a las autoridades máximas, y en su alrededor se encuentran otros que se hallarán más o menos alejados en razón de su jerarquía.

d) Ventajas de los organigramas

- Facilita el conocimiento de los directivos de su campo de acción.
- A los funcionarios les permitirá conocer claramente su posición en la empresa.

- El organigrama al ser una representación gráfica de la empresa permitirá a terceros o personas ajenas a la misma, tener una perspectiva de su estructura.

e) Desventaja de los organigramas

- Tienden a caducarse y hay que actualizarlos según lo amerite la situación empresarial.

2.6.5. MANUALES

a) Definición

Vásquez, V., (2008), *Elementos de Administración*, manifiesta:

Manual es una fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de las actividades que deben desarrollar, obligaciones y deberes que le son impuestos y objetivos que deben cubrir (p.89).

b) Importancia de los manuales

La elaboración y aplicación de manuales es de gran importancia para el desarrollo eficaz de las actividades diarias tanto de los directivos como de los demás funcionarios ya que permiten que los funcionarios al acceder a este documento se informen de manera detallada y precisa de sus deberes y actividades así como despejar inquietudes que tengan, así también permiten a los directivos lograr una mayor coordinación de acciones, ya que se simplifica el trabajo y se clarifica la dirección a seguir.

c) Clases de manuales

Existen diversos tipos de manuales, pero para la clasificación hay que tomar en cuenta lo que se piensa llevar a cabo, el autor Vásquez Víctor Hugo realiza la siguiente división:

➤ **Manuales de Organización**

Estos exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos, explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Los manuales de organización pueden ser de organización y funciones, de Administración Técnica de Personal o de Ventas, de Capacitación, de Servicio Social, de Comercialización, etc.

➤ **Manual de Procedimientos**

El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas; señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Estos se preparan para ser aplicados en toda una entidad, departamento, sección, etc., y describen paso a paso las actividades de una función, por ejemplo: pueden existir manuales de procedimientos de Contabilidad, Personal, Archivo, Presupuesto, Compras, etc.

d) Ventajas de los manuales

- Detalla la estructura y funciones de cada área de la empresa.
- Permite tener control sobre las actividades de los funcionarios.
- Evita duplicidad de funciones y optimiza la utilización el tiempo.

- Logra una mejor adaptación del nuevo personal.
- Posibilita la comunicación y coordinación de las actividades.
- Permite la eficiencia en la ejecución de labores.

e) Desventajas de los manuales

- Puede dar lugar a que los funcionarios se conviertan en simples ejecutores de los manuales sin aportar con nuevos procedimientos muy necesarios por el constante cambio que existe.
- La actualización de los manuales puede ser compleja y costosa.

2.6.6. ANÁLISIS DE PUESTOS

“El análisis de puestos es una técnica cuya finalidad es la descripción detallada de las actividades y requisitos que se requieren para desempeñar una unidad de trabajo específico e impersonal o un puesto”. (Münch, L., 2008, p. 65).

El desarrollo de un análisis y a la vez clasificación de puestos permite tener un perfil de cada puesto que compone una entidad, es así que se detallan: el área al cual pertenece, los niveles jerárquicos que le presiden y aquellos que están bajo su autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades principales, así como también las cualidades, requisitos y conocimientos necesarios para su desempeño.

2.6.7. POLÍTICAS

“Decisiones preestablecidas que orientan la acción de los medios y operativos. Su propósito es de unificar la acción y la interpretación de situaciones relativamente previstas”. (Hernández, S., 2008, p. 67).

2.6.8. PROCEDIMIENTOS

“Son planes relacionados con métodos de trabajo o de ejecución, casi siempre los procedimientos son planes operacionales”. (Chiavenato, I., 2008, p.48).

Un procedimiento constituye la mejor manera de ejecutar una actividad, encaminada al logro efectivo de los fines determinados.

2.6.9. PROCESO

“Serie de acciones u operaciones de acuerdo con un plan que hacen pasar un elemento por un procedimiento de una fase a otra para obtener un fin”. (Hernández, S., 2008, p. 76).

Considerando la definición de Hernández Sergio y a criterio de la La Autora los procesos son operaciones continuas y/o periódicas que siguen una secuencia ya establecida.

2.7. CONTROL INTERNO FINANCIERO CONTABLE

Consiste en las políticas, procedimientos y la planificación financiera - contable establecida dentro de la empresa para controlar y lograr sobre todo la protección y buen manejo de activos, es decir el control interno contable son las medidas para la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.

2.7.1. Contabilidad

Bravo, M., (2008), *Contabilidad General*, manifiesta:

Campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada periodo o ejercicio contable ,durante toda la existencia permanente de la entidad(p.23).

La Contabilidad es el registro sistemático de las transacciones económicas que realiza una empresa en su diario desempeño y de acuerdo con la reglamentación pertinente, con el objetivo de analizar los resultados obtenidos, los cuales se encuentran plasmados y detallados en los estados financieros que servirán para la toma de decisiones.

2.7.2. Importancia contabilidad

La contabilidad es de vital importancia ya que su principal función es la preparación de estados financieros con el propósito de proporcionar información que sea útil en la toma de decisiones de naturaleza económica, pues nos permite conocer a ciencia cierta la situación económica- financiera y los resultados obtenidos al final de un periodo contable y deja constancia de los hechos ocurridos en una organización, a través de los registros contables que se realizan, al tener esta información logramos mantener un control, así como regular las actividades de la empresa.

2.7.3. Proceso contable

El ciclo contable no es más que el registro de todas las transacciones mercantiles en forma clara, objetiva y cronológica, desde su origen que son los documentos fuente hasta la preparación y presentación de los Estados Financieros al final del periodo contable.

El Proceso Contable contiene los siguientes pasos:

- a) Comprobantes o Documentos Fuente
- b) Estado de Situación Inicial
- c) Libro Diario (Jornalización)
- d) Libro Mayor (Mayorización)
- e) Libros Auxiliares
- f) Balance de Comprobación
- g) Ajustes y Resultados
- h) Cierre de Libros
- i) Estados Financieros.

2.7.4. Estados financieros

Los Estados Financieros deben contener en forma clara y comprensible suficientes elementos de manera tal que permitan evaluar la situación económica y financiera y los cambios que se han realizado de la empresa, siendo necesario entonces las Notas aclaratorias así como anexos a las principales cuentas para mejor comprensión.

Los Estados financieros son de gran importancia para la gestión empresarial ya permiten realizar Análisis Financieros indicando que es lo necesario para el buen funcionamiento de la organización, así como también dar a conocer periódicamente a quienes necesiten la información referente a todas las operaciones de la empresa, enfocándose

principalmente en el análisis de la rentabilidad empresarial, así como también en la cantidad de recursos usados por cada área que forma la misma, permitiendo entonces la administración de los activos e inversiones empresariales.

Los Estados Financieros básicos son los siguientes:

a) Estado de situación financiera o balance general

El Balance General presenta la información contable clasificada y ordenada las cuentas de Activos, Pasivos y Patrimonio, de manera que se pueda indicar la posición económica de la empresa en un periodo determinado.

b) Estado de situación económica o estado de pérdidas y ganancias.

Este estado detalla los ingresos y gastos resultantes de las operaciones económicas de una entidad, lo que permite medir los resultados económicos de un periodo determinado que pueden ser ganancia o pérdida.

c) Estado de flujo de efectivo

El estado de Flujo de Efectivo presenta en forma resumida y clasificada los diversos conceptos de entradas y salidas de efectivo que se han efectuado durante el periodo económico, permitiendo evaluar la habilidad gerencial para el uso de la capacidad financiera de la empresa.

d) Estado de cambios en el patrimonio o estado de evolución patrimonial.

Este estado tiene la finalidad de informar a los propietarios el valor actual de sus aportes de capital y los cambios que ocurren en el patrimonio durante el periodo contable, a fin de que tomen las decisiones apropiadas.

e) Notas a los estados financieros

Estas son notas de información aclaratoria y justificativa de singular importancia para respaldar los rubros y cuentas detallados en los estados financieros y que se presenta de manera resumida y en orden cronológico.

2.7.5. NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

Las NIC, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo sus experiencias comerciales, ha considerado de importancias en la presentación de la información financiera.

Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa. Las NIC son emitidas por el International Accounting Standards Board (anterior International Accounting Standards Committee).

- NIC N°1. Presentación de Estados Financieros Versión Junio 2011
- NIC N°2. Inventarios
- NIC N°7. Estado de Flujos de Efectivo

- NIC N°8. Políticas Contables, cambios en estimaciones contables y errores.
- NIC N°10. Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa
- NIC N°11. Contratos de Construcción
- NIC N°12. Impuesto a las ganancias
- NIC N°16. Propiedad, planta y equipo
- NIC N°17. Arrendamientos
- NIC N°18. Ingresos de actividades ordinarias
- NIC N°19. Beneficios a los empleados
- NIC N°20. Contabilización de las subvenciones del gobierno e información a revelar sobre ayudas gubernamentales
- NIC N°21. Efecto de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera
- NIC N°23. Costos por préstamos
- NIC N°24. Información a revelar sobre partes relacionados
- NIC N°26. Contabilización e información financiera sobre planes de beneficio por retiro
- NIC N°27. Estados financieros consolidados y separados
- NIC N°27. Estados financieros separados
- NIC N°28. Inversiones en Asociadas
- NIC N°28. Inversiones en Asociadas
- NIC N°29. Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias
- NIC N°31. Participaciones en negocios conjuntos
- NIC N°32. Instrumentos Financieros: Presentación
- NIC N°33. Ganancias por Acción
- NIC N°34. Informe Financiero Intermedio
- NIC N°36. Deterioro del Valor de los Activos
- NIC N°37. Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes
- NIC N°38. Activos Intangibles

- NIC N°39. Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición
- NIC N°40. Propiedades de inversión
- NIC N°41. Agricultura

2.7.6. NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIF)

Romero, J., (2008), *Principios de Contabilidad*, señala:

Las normas de información financiera (NIF), que sustituyen a los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA), son los conceptos básicos o generales que integran el marco conceptual, las normas particulares y sus interpretaciones, que señalan cómo debe llevarse a cabo el reconocimiento contable de las transacciones, transformaciones internas, eventos económicos y de cualquier tipo, identificables y cuantificables que afectan a las entidades para la emisión y comunicación de información financiera (p.112).

Los conceptos o postulados básicos que forman parte de las NIF son los llamados PCGA, estos postulados básicos constituyen fundamentos teóricos que regulan la práctica profesional, pues proporcionan los elementos básicos indispensables para una buena y sana práctica de la contaduría, y están conformados por los siguientes aspectos: Sustancia económica, Entidad económica, Negocio en marcha, Devengación contable, Asociación de costos y gastos con ingresos, Valuación, Dualidad económica y Consistencia.

2.7.7. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)

International AccountingStandardsBoards (IASB), Es la entidad que fue la encargada de emitir las comúnmente conocidas NIC (Normas internacionales de Contabilidad) las cuales han cambiado su denominación por **Normas internacionales de Información Financiera (NIIF)**.

Las NIIF aparecen como consecuencia del comercio exterior mediante la Globalización de la Economía, esta globalización e integración de los mercados hace necesaria una armonización en la información financiera, es decir exige disponer de información financiera comparable, en donde las empresas amplíen las metas de sus negocios más allá de las fronteras, generando así una interrelación con otras entidades de los demás países y esto causa la necesidad de adquisición de conocimientos de un lenguaje contable común. Por tanto, el objetivo que se persigue con la aplicación de estas normas, es la obtención de un grado apropiado de comparabilidad de los estados financieros, así como un aumento de la transparencia de la información

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO CONTABLE, FINANCIERO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE DEL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA”.

3.1. INTRODUCCIÓN

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad; acciones indispensables para la buena marcha del Hotel Reina del Cisne.

La implementación de un sistema de control interno puede ayudar al hotel a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos; asegurando información financiera confiable, permitiendo que la compañía cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación, salvaguardando sus activos.

El sistema de control interno a realizarse comprende dos importantes puntos como son la parte Administrativa y la parte Contable.

El control Interno Administrativo se relaciona con la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones establecidas, por lo tanto éste sistema tiene la finalidad de guiar al hotel a mejorar la forma de llevar a cabo las actividades mediante una adecuada estructura organizacional, para que cada empleado conozca en forma clara y precisa que obligaciones y responsabilidades le han sido asignadas.

El Control Interno Contable contiene políticas generales y específicas que la dirección del hotel deberá aplicar para mantener un adecuado control de los registros contables ya que de esto depende que los Estados Financieros y la totalidad de su respectiva información sean correctos y confiables.

Como lo hemos señalado y en base a la investigación es necesaria la elaboración y aplicación de la Estructura del de Control Interno el cual se encuentra detallado a continuación se encuentra, y para ello es preciso tomar en consideración la estructura Organizacional de “HOTEL REINA DEL CISNE”

3.2. FUNDAMENTACIÓN

La estructuración del Control Interno Administrativo, Contable y Financiero destinado al Hotel Reina del Cisne de la ciudad de Pimampiro, está sustentada en las herramientas Administrativas y Financieras, componentes del control interno, normativa, reglamentos y leyes, que permitan mejorar la rentabilidad, minimizando riesgos en la gestión administrativa del hotel.

3.3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.3.1. FASES FILOSÓFICAS DE LA EMPRESA

a) MISIÓN

El Hotel “Reina del Cisne”, tiene como MISIÓN, brindar un servicio de hospedaje de calidad, captando clientes leales y satisfechos por su calidad y servicio.

b) VISIÓN

Convertirnos en una empresa con sólido prestigio hotelero y a nivel local, nacional e internacional, participar en el desarrollo económico y turístico de la ciudad de Pimampiro; ofreciendo servicios personalizados. Proyectar una imagen de confianza, solidez y excelencia, a nuestros clientes, y colaboradores.

c) OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Brindar fuentes de empleo a la comunidad
- Establecer normas de calidad total y excelencia en cuanto a servicio y atención al cliente.
- Capacitar al recurso humano en servicio y atención al cliente, y alojamiento.
- Crear un ambiente óptimo y necesario para dar cumplimiento a las expectativas de la empresa.
- Conocer de los clientes las dudas que tengan, con la finalidad de brindar un excelente servicio.
- Lograr altos niveles de competitividad frente a la competencia local, zonal y nacional.

d) VALORES

Hotel Reina del Cisne se caracteriza por:

- **Compromiso:** Responsabilizarnos a realizar nuestro trabajo con la calidad, servicio y entrega según los estándares establecidos por la empresa, y ser un modelo a seguir como protagonistas de nuestras acciones y resultados.

- **Amabilidad:** Porque la amabilidad es una virtud que nos permite llegar a ser grandes siendo útiles, porque la amabilidad ha permitido establecer un vínculo generacional entre el hotel y nuestros clientes leales y porque el amor por nuestra ciudad se demuestra en la marca y cultura de nuestro negocio.

- **Comunicación:** Expresarnos a tiempo, de manera clara, en la forma y el lenguaje adecuados, conducen al éxito en toda relación personal y profesional.

- **Credibilidad:** Realizamos nuestro trabajo apegados a la verdad y la honestidad. Creemos en nosotros, en lo que hacemos y decimos. Creo en mi compañero de trabajo, en lo que hace y dice.

- **Higiene y pulcritud:** Es ser impecable tanto en lo personal como en todas las actividades que se realizan diariamente.

- **Espíritu de servicio:** Actitud positiva y proactiva que todos los miembros de la empresa tenemos al transmitir de manera interna y externa.

- **Respeto:** Aceptarnos de manera asertiva como individuos, al igual que a todos y cada uno de los integrantes, así como a nuestros clientes en cada uno de sus espacios e ideologías.

- **Productividad:** Es la que nos permite ofrecer un servicio con cualidad, esto hará posible lograr nuestros objetivos, optimizando recursos del hotel.

e) PRINCIPIOS

El desarrollo de Hotel Reina del Cisne esta dado principalmente por:

- **Respeto por el Ser Humano:** Somos respetuosos de la dignidad humana y procuramos el bienestar y desarrollo permanente de las aptitudes de nuestros empleados por medio de la educación, el entrenamiento y su capacitación.
- **La Calidad es lo primero:** La manera de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes externos e internos con excelencia.
- **Gestión Humana:** El Hotel Reina del Cisne reconoce el compromiso que existe con sus colaboradores y el de ellos con el Hotel, por eso se ha creado un grato ambiente de trabajo que incentive el bienestar y el desarrollo personal y profesional de cada uno.
- **Justicia:** Dar siempre a cada quien lo que le corresponde. Reconocemos que los grupos de interés que tiene el hotel, antes que nada están conformados por personas, por lo tanto reconocemos sus derechos y generamos un trato equitativo con cada uno de ellos.
- **Ética:** Para crecer y consolidar el desarrollo empresarial, el hotel Reina del Cisne parte de los principios éticos a ser aplicados con los clientes y empleados y con nuestra sociedad.
- **Productividad y Rentabilidad:** Practicamos los principios de la libre empresa como medio de crear riqueza, generar utilidades y contribuir al desarrollo de la comunidad. Maximizamos la rentabilidad mediante la fijación de precios competitivos con el compromiso y la responsabilidad de nuestros empleados para asegurar la reducción de costos, la productividad y la eliminación de tiempos ociosos.

- **Eficacia y Eficiencia:** Cada uno de nosotros tiene organizado su trabajo con altos niveles de eficacia y eficiencia para lograr los mejores resultados; tomamos nuestras decisiones fundándonos en hechos y datos.
- **Liderazgo y Proactividad:** Debemos adelantarnos a las situaciones que se nos presenten, utilizando el liderazgo que hay en cada uno de nosotros; Implica tomar decisiones basadas en la justicia y equidad en pro del bien común.
- **Responsabilidad Social:** Estamos comprometidos con el desarrollo individual, social y económico de nuestros colaboradores y la comunidad, nos interesa mantener excelentes relaciones con nuestros clientes y empleados, así como un alto nivel de satisfacción de sus necesidades, contribuimos a la conservación del medio ambiente.

3.3.2. ORGANIGRAMA MODELO PARA HOTEL REINA DEL CISNE

En la actualidad hotel Reina del Cisne no tiene una estructura organizacional definida y establecida formalmente es por ello que en ésta investigación se ha analizado y visto necesario que, la elaboración de un Organigrama Estructural es importante para permitir que la Dirección de la empresa cuente y utilice esta importante herramienta en la Gestión Administrativa.

La Estructura Organizacional se refiere a la forma en que se dividen agrupan y coordinan las acciones y actividades de la compañía en cuanto a las relaciones entre los colaboradores de los diferentes niveles que la componen, es decir las relaciones de autoridad y las de responsabilidad o, la dependencia entre jefes y empleados entre jefes y jefes entre empleados y empleados. A continuación se muestra el organigrama.

Cuadro N° 23 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: La Autora

Fuente: Libros y otros manuales.

3.4. MANUAL DE FUNCIONES

El manual de Funciones detallado a continuación es un mecanismo básico realizado para HOTEL REINA DEL CISNE, en el cual se plasmará claramente los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura organizacional de la compañía, logrando así que las actividades a realizarse sean las procedentes.

Este Manual permitirá una mejor integración y orientación para el personal que se reclute en la compañía, facilitando así su adaptación y rápido rendimiento ya que instruye a los miembros de la compañía sobre los distintos aspectos que implican el desarrollo de su puesto de trabajo minimizando la duplicidad o superposición de funciones, lentitud y complicaciones innecesarias.

Además el manual permitirá crear y mejorar la estructura Organizacional de la compañía según los requerimientos así como establecer sueldos y salarios, justos y equitativos.

Cuadro Nº 24 NIVEL EJECUTIVO: Gerencia

HOTEL REINA DEL CISNE

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO: NIVEL EJECUTIVO

Área: Gerencia

Cargo: Gerente Propietario

Reporta a: Autoridades Pertinentes

Supervisa a: Administrador

Objetivo del cargo:

1. Proveer, planear, integrar, dirigir, controlar y tomar decisiones administrativas y financieras, para el buen funcionamiento de la compañía.
2. Administrar los recursos y actividades necesarias para la consecución efectiva de los objetivos, metas, y proyectos institucionales.

2.- FUNCIONES

1. Mantener vendidas (ocupadas) las habitaciones al 100%, aun en temporadas bajas, pagando salarios a los empleados, exigiendo eficiencia y eficacia de parte de los empleados en la prestación del servicio de hospedaje
2. Definir, administrar y mantener el sistema de información de la empresa.
3. Realizar la gestión financiera integral de la empresa lo que implica la obtención de fondos para operaciones necesarias y la inversión de los excedentes en las mejores condiciones.
4. Planificar y ejecutar las vinculaciones con entidades financieras y bancarias.
5. Representar operativamente a la empresa en sus relaciones con instituciones públicas (SRI)
6. Gestionar la adquisición de materiales de la empresa.

7. Elaborar y aplicar políticas de personal del Hotel.
8. Revisar los proyectos, sugerencias o inquietudes generadas por el administrador y por los empleados del hotel.
9. Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios ofrecidos por el hotel.
10. Controlar la aplicaciones de las políticas de retribución, incentivos y horas extras del personal.

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA

Nivel universitario, graduado en Gestión Hotelera, Restauración o Turismo.

EXPERIENCIA PREVIA:

Debe tener como mínimo 3 años de experiencia en gestión hotelera como Gerente de mandos medio o Gerente General

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Gerencia hotelera

Idioma: Inglés fluido

Informática aplicada a la hotelería

b. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia

REQUISITOS DE PERSONALIDAD

Comunicativo

Seguro de sí

Dinámico

Controlado

Competente

Respetuoso

Sincero

Diplomático

Convincente

COMPETENCIAS GENÉRICAS

AUTOEFICACIA

Toma de decisiones

Capacidad de análisis y síntesis

Comunicación oral y escrita en lengua nativa

Capacidad de organización y planificación.

Conocimiento de una lengua extranjera.

Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio

AUTOCONTROL Y RELACIONES INTERPERSONALES

Habilidades en las relaciones interpersonales

Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar

Compromiso ético

Razonamiento crítico

Trabajo en un contexto internacional

Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad

PROACTIVIDAD

Liderazgo

- Aprendizaje autónomo
- Adaptación a nuevas situaciones

- Creatividad
- Iniciativa y espíritu emprendedor

Conocimiento de otras culturas y costumbres

Motivación por la calidad

Sensibilidad hacia temas medioambientales

COMPETENCIAS TÉCNICAS

DE OPERACIÓN

Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

Gestionar los recursos financieros.

Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento y el procedimiento operativo del ámbito de restauración

Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera.

Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la gerencia hotelera.

Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado

Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial

Gestionar con efectividad las situaciones retadoras: incendios, amenazas de bombas, intoxicaciones, desastres naturales, etc.

Detectar necesidades de planificación

Técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

DE RESPONSABILIDAD LEGAL

Comprende, aplica y respeta el marco legal que regula las actividades turísticas.

2. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de:

Coordina con: Administrador

Supervisa a: Todo el personal

Responsabilidad:

- Es responsable de todos los equipos, tecnologías y medios de los que dispone el Hotel para llevar a cabo su operación.
- Es el máximo responsable de la calidad del servicio por lo que debe velar por la aplicación de sistemas de gestión de la calidad y establecer mecanismos de retroalimentación de la satisfacción del cliente interno y externo.
- Mantener una relación cordial con los clientes basada en el respeto y comprensión e inculcar esto a los subordinados.
- Supervisar semanalmente el Flujo de caja.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 25 NIVEL DIRECTIVO: Administrador

HOTEL REINA DEL CISNE
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:NIVEL DIRECTIVO
<p>Área: Administrativa</p> <p>Cargo: Administrador</p> <p>Reporta a:Gerente Propietario</p> <p>Supervisa a: Recepcionista, camareros, lavandería.</p> <p>Objetivos del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar un control sistémico de operaciones en la empresa.2. Elaborar el presupuesto de gastos y ventas.3. Controlar y administrar el recurso humano.4. Ser parte activa en la planeación y control de servicio y atención al cliente.
2.- FUNCIONES <ol style="list-style-type: none">1. Presentar ante el Propietario, los proyectos, sugerencias o inquietudes que se puedan generar.2. Evaluar el comportamiento de los demás empleados del hotel y proponer cambios para su mejoramiento.3. Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios ofrecidos por el hotel.4. Garantizar el acceso y disfrute de las instalaciones a que tienen derecho los huéspedes.5. Aceptar las renunciaciones presentadas por los empleados del hotel.6. Sancionar a los empleados siempre y cuando hayan cometido las faltas sancionatorias7. Revisar los pagos de los compromisos adquiridos por el hotel y verificar que se hubieren recibido a satisfacción.8. Evaluar el comportamiento de las finanzas del hotel y proponer cambios para su mejoramiento.

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA

Tecnólogo en Administración Hotelera.

EXPERIENCIA PREVIA:

- Haber trabajado en empresas con relación al objeto social de la empresa en este mismo cargo o afines, mínimo de 2 a 3 años de experiencia.
- Experiencia en el manejo de personal y comunicación con cliente interno y externo.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manejo del proceso administrativo general en todos los aspectos de las empresas hoteleras, como también de la apertura e iniciación de servicios hoteleros.

Contables y financieros aplicados a las empresas hoteleras con los conceptos de análisis financiero que permitan el control de la operación.

Elaboración, interpretación y análisis de presupuestos generales, departamentales, y seccionales en entidades hoteleras.

Conocimientos relacionados con procesos de selección de personal estableciendo políticas claras y definidas sobre perfiles, manuales de funciones, procedimientos y acciones de cumplimiento en la normatividad laboral de la empresa.

3.2. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia

REQUISITOS DE PERSONALIDAD

Responsabilidad y cumplimiento.

Respeto por sí mismo y por los demás.

Honestidad y espíritu de solidaridad.

Excelentes relaciones interpersonales.

Sentido de pertenencia con la empresa.

Manejo adecuado de la información empresarial.

Condiciones para el servicio a clientes.

Observación de las normas y principios de calidad.

Actitud hacia el trabajo en equipo.

Criticidad.

Desarrollo de la creatividad y capacidad de reflexión.

Conservación y respeto por el medio ambiente.

Alto sentido de responsabilidad social.

CARACTERISTICAS:

1. Conciso
2. Fiable
3. Efectivo
4. Predice el éxito de una persona en su puesto.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

1. Capacidad para aprender permanentemente y resolver problemas enteramente nuevos.
2. Habilidad para manejar con excelencia y equilibrio sus 4 funciones básicas(planear, organizar, dirigir y controlar)

3. Capacidad para correr riesgos elevados y resolver los problemas en forma analítica
4. Habilidad para analizar el futuro.
5. Capacidad para controlar por medio del liderazgo y manejarse con naturalidad en el conflicto.

COMPETENCIA LABORAL DE CONDUCTAS

Se asocian al éxito en las habilidades, conocimientos y destrezas, desempeño en puesto de trabajo determinado, en este caso el de un Administrador.

1. **El autoconocimiento** es la primera aptitud de la inteligencia emocional. Si no se logra es difícil que puedan desarrollarse otras aptitudes, incluyendo la comprensión de los demás y a partir de esto, ejercer influencia positiva sobre estos.

COMPETENCIAS PERSONALES

Las competencias personales incluyen capacidades, habilidades, rasgos de personalidad, destrezas, conocimientos, etc., que influyen en el desempeño del trabajo, marcando diferencias entre unos empleados y otros.

COMPETENCIAS DE MAYOR DEMANDA

Integridad- Flexibilidad- Capacidad de aprendizaje- Capacidad de adaptación- Capacidad de trabajo en equipo- Innovación y creatividad- Idiomas- Destrezas en el uso de tecnologías- Orientación al servicio al cliente.

4. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Gerente

Coordina con: Gerente

Supervisa a: Recepcionista, Camarería, Lavandería.

Responsabilidad:

- Es la persona encargada de llevar la vocería o representación de la organización ante la comunidad, son un modelo que el contexto analiza y utiliza en la elaboración de los juicios de valor para con el individuo que los realiza y de la organización donde él se encuentra involucrado.
- El administrador es el responsable directo del logro de los objetivos que la organización se ha planteado.
- El Administrador es un Planificador que requiere la interpretación de las necesidades operativas y estratégicas y la disposición de los medios para satisfacer a las mismas.
- Solo aquel que se encuentra en el centro neurálgico de la organización, que tiene acceso del conocimiento de las capacidades y limitaciones de su estructura y que se encuentra en contacto con el entorno puede llevar a buen término esta tarea. El “administrador” es el único hombre que tiene dicha capacidad.
- El administrador es un cazador de datos e información. Su figura se asemeja a un pulpo donde cada información; al margen si es formal o informal; escrita, verbal o por otro medio; solicitada u ocasional e incluso una simple especulación; se convierte en una presa codiciada para su apetito voraz.
- El administrador debe compartir y brindar la información a sus colaboradores directos e indirectos sabiendo que de no ser así le estaría quitando capacidad de respuesta a su empresa.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 26 NIVEL DE APOYO: Contador

HOTEL REINA DEL CISNE
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:NIVEL DE APOYO
<p>Área: Contable</p> <p>Cargo: Contador</p> <p>Reporta a:Gerente Propietario</p> <p>Supervisa a: Recepcionista</p> <p>Objetivos del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Proporcionar a la Gerencia la información financiera real y oportuna.2. Mantener actualizados los registros de las operaciones del hotel y en base a estos preparar los estados financieros.3. Orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiamiento y proporcionar el debido registro de las operaciones.
2.- FUNCIONES <ol style="list-style-type: none">1. Verificar la legalidad de los documentos previo a los registros contables.2. Realizar en su totalidad los registros de las transacciones y operaciones que realice el hotel.3. Comprobar saldos y realizar las conciliaciones necesarias.4. Coordinar el trabajo de registro contable con el recepcionista.5. Mantener un control financiero a través de explicaciones e instrucciones relacionadas a contabilidad a los niveles superiores.6. Prestar la colaboración necesaria a las demás funcionarios para lograr el funcionamiento armonizado del hotel.7. Sugerir y recomendar a la gerencia modificaciones en normas y procedimientos de trabajo, que permitan eficacia en las tareas.

8. Determinar cuantitativamente las sanciones que deban ser aplicadas a los funcionarios que incumplieran con sus obligaciones.
9. Preparar análisis financieros.
10. Elaborar políticas contables

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA

Instrucción superior en contabilidad y auditoría o carreras afines.

Conocimientos indispensables en contabilidad general y costos.

EXPERIENCIA PREVIA:

Mínimo 3 años en actividades relacionadas a la contabilidad y tener mínimo 50 horas de cursos aprobados.

3.2. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia

COMPETENCIAS GENÉRICAS

Habilidad para analizar, organizar y presentar información financiera, Responsabilidad técnica, civil y penal, manejo económico legal, ética y compromiso

4. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Gerente

Coordina con: Gerencia

Supervisa a: Recepcionista

Responsabilidad:

- Elaborar los Estados Financieros de forma correcta y real en base a las NIIFS y NICS.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 27 NIVEL OPERATIVO: Recepcionista

HOTEL REINA DEL CISNE
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:NIVEL OPERATIVO
<p>Área: Recepción</p> <p>Cargo: Recepcionista</p> <p>Reporta a:Contador</p> <p>Supervisa a:</p> <p>Objetivos del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Proporcionar una atención cordial a los huéspedes del hotel.2. Brindar información al cliente en el momento que la requiera.3. Controlar el ingreso y salida de los huéspedes.
<p>2.- FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recibir a los clientes de forma agradable.2. Tener siempre una buena presentación y un vocabulario formal, generoso y carismático.3. Estar siempre a disposición para las inquietudes o sugerencias del huésped.4. Entregar y recibir las llaves de las habitaciones.5. Llenar los formatos para el control de huéspedes.6. Supervisar que los cuartos estén bien limpios y que no haga falta nada de lo que debe tener cada habitación.7. Recaudar y controlar los ingresos obtenidos por el servicio de hospedaje.8. Realizar las llamadas telefónicas necesarias, para brindar un excelente servicio y verificar que el área este siempre limpia y en buen estado.9. Controlar y coordinar todas las reservaciones.10. Colaborar en alguna supervisión que realicen autoridades de

alguna dependencia.

11. Recibir y entregar la correspondencia y mensajes dirigidos y recibidos a la entidad.

12. Asistir a cursos para mejorar su desempeño laboral

13. Acatar las órdenes de sus superiores con respeto y responsabilidad.

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA:

Requisito mínimo: Bachillerato concluido o estudiante universitaria de las carreras de Comunicación, Marketing, Ciencias Sociales. (Excluyente).

EXPERIENCIA PREVIA:

Experiencia General laboral de 2 (dos) años en el sector público y/o privado.

Experiencia específica de 1 (un) año en el área de Recepción y Atención al Público.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Buen manejo de herramientas informáticas e Internet.
- Idioma español e inglés básico.
- Buen manejo de Central Telefónica y Fax.

3.2. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia

COMPETENCIAS

- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Organizado y metódico.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Vocación de servicio, compromiso con el trabajo y la Institución.
- Habilidades en lenguaje oral y escrito, tanto en fluidez como en claridad.
- Buen relacionamiento interpersonal.
- Diligente.
- Autodidacta y Pro-activo.
- Creativo e Innovador.

4. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Gerente y Administrador

Coordina con: Administrador y Contador

Supervisa a:

Responsabilidad:

La recepción es una posición necesaria en cualquier oficina corporativa de alta frecuencia o en oficinas de servicios. Los recepcionistas proporcionan atención al cliente, responden el teléfono, transfieren llamadas, programan citas, completan faxes y correos electrónicos y archivan papeles.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 28 NIVEL OPERATIVO: Seguridad

HOTEL REINA DEL CISNE
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:NIVEL OPERATIVO
<p>Área: Seguridad</p> <p>Cargo: Guardia</p> <p>Reporta a: Administrador</p> <p>Supervisa a:</p> <p>Objetivo del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Proteger tanto a las personas como a la propiedad y a toda clase de bienes del Hotel Reina del Cisne.
2.- FUNCIONES <ol style="list-style-type: none">1. Tratar de evitar la comisión de toda clase de hechos delictivos e infracciones, obrando en consecuencia, de acuerdo con la legislación vigente.2. Intervenir en evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general.3. Poner en conocimiento a la Administración cualquier incidente en evitación de cualquier hecho delictivo o atentatorio.4. Realizar cualquier otra función o misiones relacionadas con la vigilancia que el Administrador pueda indicar.5. Evitar la presencia de perros y otro tipo de animales ajenos al hotel.

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA:

Bachillerato concluido.

EXPERIENCIA PREVIA:

Estar afiliado a una Compañía de Seguridad Privada.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:

- Atención al Cliente.
- Defensa Personal.

3.2. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia.

REQUISITOS DE PERSONALIDAD

- Honradez
- Disciplina
- Puntualidad
- Buena presentación personal
- Responsabilidad.

COMPETENCIAS GENERALES

OBSERVACIÓN

Deberás ser capaz de detectar irregularidades alrededor de la propiedad, tales como ventanas desbloqueadas o presencia de personas no autorizadas. También puede ser que te exijan buscar eventos fuera de lo común en las cámaras de televisión de circuito cerrado.

FÍSICO

Muchos puestos de trabajo de seguridad requieren hacer rondas de una propiedad continuamente o ser un guardia permanente en una estación en particular. Deberás ser capaz de estar de pie o caminar por largos períodos de tiempo. Si un intruso debe ser detenido o retirado físicamente de la propiedad, necesitarás tener la fuerza para hacerlo. Los trabajos también pueden requerir portar y hacer uso de un arma de fuego, lo que requerirá de excelentes habilidades motoras y de observación.

TÉCNICAS

Probablemente utilizarás un radio de dos vías y puede ser necesario que manejes una computadora para hacer tus registros diarios. Tu posición también puede requerir el uso de una fotocopidora. Si llevas armas de fuego, tendrás que demostrar tu capacidad para usarlas en forma efectiva y aprobar un entrenamiento con armas de fuego antes de ser contratado.

4. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Administrador

Responsabilidad:

- El guardia de seguridad debe ser capaz de comunicarse con otros en forma clara y concisa, tanto verbalmente como por escrito.. Probablemente usarás un radio de dos vías para comunicación. con otros guardias.

Cuadro N° 29 NIVEL OPERATIVO: Camarero@

HOTEL REINA DEL CISNE
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:NIVEL OPERATIVO
<p>Área: Camarería</p> <p>Cargo: Camarero</p> <p>Reporta a:Administrador</p> <p>Supervisa a:</p> <p>Objetivo del cargo:</p> <p>2. Mantener en perfecto estado cada una de las habitaciones del hotel, antes y después del ingreso de un huésped.</p>
2.- FUNCIONES <p>6. Limpiar las habitaciones vacías.</p> <p>7. Acomodar las camas y muebles de las habitaciones del hotel.</p> <p>8. Mantener las habitaciones con buen aroma.</p> <p>9. Limpiar los baños de las habitaciones.</p> <p>10. Cambiar los objetos del interior como jabones, toallas, etc.</p> <p>11. Mantener limpio el suelo y ventanas de la habitación.</p> <p>12. Mantener cerradas las habitaciones desocupadas.</p> <p>13. Limpiar las sustancias tiradas en el suelo de la habitación.</p> <p>14. Ir a las habitaciones para preguntar si no necesita el servicio de limpieza.</p> <p>15. Escuchar si algún huésped le hace alguna sugerencia.</p> <p>16. Mantener respeto a los huéspedes.</p> <p>17. Colaborar en las tareas requeridas en tanto guarden relación con su función.</p> <p>18. Si algún material hace falta reportar al jefe inmediato.</p> <p>19. Colaborar si existiese alguna inspección sanitaria</p>

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA:

Bachillerato concluido.

EXPERIENCIA PREVIA:

Haber laborado en funciones afines a la camarería por lo menos 6 meses.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:

- Buen manejo de herramientas informáticas e Internet.
- Idioma español e inglés básico.

4.2. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia

REQUISITOS DE PERSONALIDAD

- Gusto personal por la limpieza
- Honradez
- Disciplina
- Puntualidad
- Buena presentación personal
- Responsabilidad.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Hace referencia al deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes. Significa centrarse en descubrir sus necesidades para cubrirlas. Esta Ocupación requiere una clara orientación al cliente por su propio contenido funcional.

TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN

Intención y capacidad de colaboración con otro/s miembro/s de un equipo. Es una competencia que debe poseer la ocupación de Camarera, puesto que, generalmente, su labor se realiza con otros compañeros de su misma categoría profesional y debe interactuar con estos para que el servicio prestado sea óptimo.

PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CALIDAD

Preocupación por el orden y la calidad se refleja, en el caso de la Ocupación de Camarera de Pisos, en la preocupación constante por que el estado de las habitaciones sea el adecuado, cumpliendo en todo momento con los criterios y estándares de calidad marcados por el establecimiento hotelero.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Orientación al logro es la preocupación por realizar bien el trabajo o superar un estándar. El resultado del trabajo de la Camarera revierte directamente en la satisfacción del cliente, con lo que alcanzar un nivel de calidad óptimo es fundamental.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

PREPARAR LOS MATERIALES, MAQUINARIA, PRODUCTOS Y UTENSILIOS PROPIOS DE SU TRABAJO

Conocer y aplicar la metodología específica para la preparación de las distintas herramientas necesarias para desarrollar las labores de limpieza y acondicionamiento de habitaciones.

EFFECTUAR LA LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO DE LAS HABITACIONES Y ÁREAS COLINDANTES

Conocer y aplicar la metodología adecuada para verificar el estado de las habitaciones y áreas colindantes para proceder a su limpieza y acondicionamiento.

REPONER LOS COMPLEMENTOS DE LAS HABITACIONES

Conocer y aplicar la metodología adecuada para efectuar la reposición de enseres de baño, ropa de cama, almohadas, productos de higiene, etc.

ATENDER A LOS CLIENTES

Conocer y aplicar las técnicas adecuadas para atender a los clientes con diligencia y cortesía, prestando una correcta atención en todo momento, satisfaciendo sus requerimientos en la medida de lo posible y atendiendo sus reclamaciones con eficiencia, amabilidad y discreción.

5. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Administrador

Coordina con: Recepcionista

Responsabilidad:

- Hacer la limpieza de la habitación del huésped cuando este no esté y prestar una adecuada atención al cliente.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 30 NIVEL OPERATIVO: Lavandero

HOTEL REINA DEL CISNE
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:NIVEL OPERATIVO
<p>Área: Lavandería</p> <p>Cargo: Lavandero</p> <p>Reporta a:Administrador</p> <p>Objetivo del cargo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lavar toallas, colchas, sábanas, alfombras luego que el cliente haya hecho uso de ellas, manejando los implementos necesarios para completar esta función.
2.- FUNCIONES <ol style="list-style-type: none">1. Conoce a la perfección el modo de operar de las máquinas para el lavado en agua.2. Aplica los detergentes o suministros apropiados según el lavado, sin hacer mal uso de estos productos.3. Clasifica la ropa antes del lavado, toallas, colchas, sábanas etc.4. Supervisa que el peso de la ropa depositada en la lavadora sea el conveniente.5. Vigila el tiempo de lavado, según el tipo de ropa.6. Supervisa periódicamente el funcionamiento de la máquina.7. Reporta fallas de la máquina de lavado.8. Lleva el control de la ropa lavada y elabora un reporte semanal al administrador.

3.- PERFIL

3.1. PROFESIONAL

FORMACIÓN MINÍMA NECESARIA

Estudios secundarios culminados.

EXPERIENCIA PREVIA:

Experiencia desempeñando funciones de lavandería en hoteles o restaurants.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Inglés básico
- Tener conocimiento en la aplicación de los productos para lavado en los distintos tejidos o telas.

3.2. PERSONAL

REQUISITOS FISICOS

Tener buena presencia

REQUISITOS DE PERSONALIDAD

- Actitud de Aprendizaje
- Puntualidad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Orden y disciplina
- Dinamismo
- Aseo e higiene personal
- Tolerancia
- Proactividad

COMPETENCIA GENERAL:

Realizar operaciones de clasificación, lavado y planchado de los artículos textiles del hotel con la correcta atención que demanda el servicio al cliente.

Competencias profesionales, personales y sociales.

1. Recibir los artículos a tratar, almacenando y clasificándolos a partir de la interpretación de las etiquetas de composición y conservación.
2. Almacenar los productos necesarios para la limpieza y arreglos de prendas.
3. Preparar la maquinaria, los equipos y las herramientas necesarias para realizar la limpieza, secado, planchado.
4. Almacenar las prendas tratadas de manera apropiada.
5. Demostrar las actitudes de cortesía, respeto y discreción requeridos en la atención al cliente.
6. Manejarse en el puesto de trabajo con arreglo a la normativa.
7. Mantener conductas que demuestren un nivel de responsabilidad, puntualidad e higiene personal y profesional adecuados a su puesto de trabajo.
8. Mantener una serie de habilidades socio-profesional básico ajustado al contexto laboral.

4. RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Gerencia

Coordina con: Camarería

Responsabilidad:

- Realizar el lavado de los artículos como toallas, sábanas, alfombras de las habitaciones del hotel, haciendo uso de los distintos productos, técnicas y maquinaria necesarios para esta actividad; manteniendo siempre la atención cordial hacia el huésped.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

3.5. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE.

Derechos Y Obligaciones Del Hotel

Artículo 1. El hotel seleccionara y contratara libremente a su personal general, procurando el mejor desarrollo y servicio hotelero.

Artículo 2. El hotel tendrá que cumplir las siguientes obligaciones:

A. Evaluar a cada empleado antes de entrar a formar parte del hotel, para conocer sus habilidades y emplearlo en el departamento correspondiente de acuerdo a sus conocimientos, luego continuar con capacitaciones continuas y motivarlos a través de remuneraciones y premios por los logros alcanzados en su desempeño de lograr el objetivo colectivo “La satisfacción del cliente”.

B. Poner a disposición de los empleados, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

C. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

D. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

E. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y respeto.

F. Promover activamente la continua comunicación entre empleados y jefes.

Derechos Y Obligaciones de los Trabajadores

Artículo 3. El manual interno de trabajo asegura el bienestar humano y la justicia social del empleado, como consecuencia el empleado está protegido y amparado por este manual.

Artículo 4. En ningún caso los derechos de los trabajadores serán inferiores a los que concede las normas del hotel, en lo que conduce:

A. Desempeñar las funciones específicas o que sean inherentes al puesto que ocupan y ser consultados para el desempeño de otras funciones o actividades que estén capacitados para realizar y el Hotel requiera.

B. Disfrutar del descanso y las vacaciones que se le otorguen.

C. Asistir a los cursos de capacitación que promueva el Hotel cuando sea designado para ello, dentro de su horario normal de labores.

D. Recibir de sus superiores el respeto y consideración debido en sus relaciones de trabajo.

E. Que le sean proporcionados los materiales, herramientas, útiles y equipos necesarios para el desempeño de su trabajo.

F. Asistir a las reuniones del personal siempre que se hayan solicitado previamente.

Artículo 5. Son obligaciones de los empleados:

A. Desempeñar el servicio bajo la dirección del representante del Hotel a quien está subordinado en todo lo que concierne al trabajo contratado,

desarrollando las funciones que para sus puestos de trabajo señale el presente reglamento.

B. Ejecutar el trabajo con la intensidad y esmero apropiado, cuidado, forma, tiempo, lugar convenientes, así como no perturbar el trabajo de los demás.

C. Comunicar al representante del Hotel dentro de su área de adscripción las deficiencias que con motivo de su trabajo o en relación a este advierta, a fin de evitar daños y perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros de trabajo, o del Hotel.

D. Asistir puntualmente a sus labores, exceptuando los casos justificados.

E. Dar aviso al jefe inmediato, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan acudir a su trabajo.

F. Restituir al hotel los materiales no usados y conservar un buen estado el equipo instrumentos y útiles que se le hayan dado para el trabajo, no siendo responsables por el deterioro que origine el uso de estos objetos, ni el ocasionado por caso fortuito fuerza mayor o mala calidad defectuosa construcción.

G. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos y de realización de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimientos por razón del trabajo que desempeñan así como los asuntos administrativos reservados cuya divulgación puede causar perjuicios al hotel.

H. Cuando por cualquier causa se termine su relación de trabajo, entregar previamente a su superior jerárquico, los expedientes, documentos, fondos, valores o de cuya atención, administración o custodia estén a su

cuidado de conformidad con lo que disponga las leyes jurídicas aplicables.

I. Comunicar inmediatamente a su superior cuando sufran accidentes de trabajo o de los que sufran sus compañeros.

J. Estar dispuesto para laboral el siguiente turno en caso de que el empleado a seguir no asista al punto de trabajo, por alguna razón.

Horarios de trabajo

Artículo 6. Para los efectos del presente reglamento, se entiende por jornada de trabajo el tiempo diario que el empleado está a disposición del hotel para prestar su servicio.

Artículo 7. La jornada de trabajo dentro del hotel es diurna o nocturna.

Artículo 8. La jornada diurna (primer y segundo turno) está comprendida entre las 06:00 am - 14:00 pm, y de 14:00 pm – 22:00pm.

Artículo 9. La jornada nocturna (tercer turno) está comprendida entre las 22:00 pm - 06:00 am.

Artículo 10. Los trabajadores prestaran sus servicios de lunes a domingo en horario continuo, cuando las características del servicio así lo determinen, el hotel y el empleado acordaran en forma transitoria o definitiva, cualquier otro horario que cubran las necesidades del servicio.

Artículo 11. Los empleados registraran también su hora de salida y esta no podrá ser antes de la hora que concluya su jornada.

Días de descanso legalmente obligatorios

Artículo 12. Cada empleado tendrá un (1) día de descanso a la semana y este día se acordara con mutuo acuerdo entre empleado y empleador.

Artículo 13. En caso de un (1) día o más solicitado por el empleado como permiso tendrá que ser repuesto por el mismo o será descontado de su sueldo según el acuerdo entre empleado y empleador.

- A.** En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- B.** En caso del deceso de familiares o compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

Artículo 14. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero (segundo turno) 1º de mayo, 25 de diciembre (primer turno).

Sueldos

Artículo 15. A todo trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, corresponderá un sueldo igual, que no podrá ser reducido ni modificado por razones de edad o sexo. (Art. 79. (Ex: 79) Igualdad de remuneración, Código de Trabajo)

Artículo 16. El sueldo se pagara quincenalmente, fijándose como fecha límite los días 15 y 30 de cada mes.

Artículo 17. Si la fecha coincide con fin de semana o día festivo, se pagara igual.

Artículo 18. Solo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones del salario de los trabajadores en los siguientes casos:

- A.** Cuando el empleado contraiga deudas con el Hotel por cualquier concepto.
- B.** Para cubrir las cantidades que por error hayan sido pagadas en exceso.
- C.** Para cubrir cualquier aportación que el empleado, voluntariamente y por escrito acceda realizar a favor de terceros.

Sobre el embarazo

Artículo 19. Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a la licencia remunerada de doce (12) semanas en la época del parto, para ello la trabajadora debe presentar un certificado emitido por uno de los médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el cual debe conste el estado de embarazo de la trabajadora, el día probable de parto, además debe especificar el día desde el cual debe empezar la licencia, teniendo en cuenta que, por lo menos ha de iniciarse dos semanas antes del parto.

- A.** La trabajadora que haga uso del descanso remunerado en la época previa al parto por situaciones como parto prematuro o por aborto, se otorgará la licencia, de acuerdo con la indicación del médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- B.** Hotel Reina del Cisne está en la obligación de conceder a la trabajadora, durante los nueve meses posteriores al parto, dos horas dentro de la jornada par lactancia, sin descuento alguno del salario por dicho concepto.

Prescripciones de orden

Artículo 20. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- A.** Respeto y subordinación a los superiores.
- B.** Respeto a sus compañeros de trabajo.
- C.** Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- D.** Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general del Hotel Reina del Cisne
- E.** Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- F.** Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- G.** Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de los implementos o instrumentos de trabajo.
- H.** Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- I.** Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y del Hotel Reina del Cisne en general.

Escala y sanciones disciplinarias

Artículo 21. La siguiente es la escala de sanciones disciplinarias para las faltas contempladas en el Código del Trabajo, y el presente Reglamento Interno de Trabajo:

- 1.** Por primera vez que un trabajador incurra en un fallo, una sanción consiste en una llamada de atención verbal.
- 2.** Por la segunda vez una sanción consiste en una llamada de atención escrita, con copia a la hoja de vida, dependiendo de la gravedad de la falta.
- 3.** Por la tercera vez una sanción consistente en una multa, que no superará el máximo permitido legalmente, dependiendo de la gravedad de la falta, llegando hasta la suspensión definitiva de sus servicios. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria grave Hotel Reina del Cisne llevará a cabo una investigación y análisis.

Vigencia del reglamento de hotel reina del cisne

Artículo 22. El Presente reglamento estará vigente desde el día de su aprobación por parte de los Directivos de Hotel Reina del Cisne previa aprobación en el Ministerio de Relaciones Laborales.

3.6. CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE.

OBJETIVOS:

1. Establecer un proceder empresarial en función de un fundamento ético, que promueva el hotel a alcanzar sus logros utilizando herramientas de ética, y armonía con su entorno.
2. Cumplir con las normas de ética nacionales e internacionales
3. Velar por la protección de la niñez.

COMPROMISOS

Fomentar el despliegue del referente ético, mediante la aplicación y vivencia de los valores, principios y directrices, plasmados en el presente código, en todos los procesos institucionales.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El código de ética se aplica a todos los funcionarios que prestan servicios en el Hotel Reina del Cisne todos asumirán y cumplirán de manera consciente y responsable, los principios, valores y directrices éticas establecidas en el presente código de ética.

PRINCIPIOS

El desarrollo de Hotel Reina del Cisne esta dado principalmente por:

- **Respeto por el Ser Humano:** Somos respetuosos de la dignidad humana y procuramos el bienestar y desarrollo permanente de las aptitudes de nuestros empleados por medio de la educación, el entrenamiento y su capacitación.
- **La Calidad es lo primero:** La manera de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes externos e internos con excelencia.

- **Gestión Humana:** El Hotel Reina del Cisne reconoce el compromiso que existe con sus colaboradores y el de ellos con el Hotel, por eso se ha creado un grato ambiente de trabajo que incentive el bienestar y el desarrollo personal y profesional de cada uno.
- **Justicia:** Dar siempre a cada quien lo que le corresponde. Reconocemos que los grupos de interés que tiene el hotel, antes que nada están conformados por personas, por lo tanto reconocemos sus derechos y generamos un trato equitativo con cada uno de ellos.
- **Ética:** Para crecer y consolidar el desarrollo empresarial, el hotel Reina del Cisne parte de los principios éticos a ser aplicados con los clientes y empleados y con nuestra sociedad.
- **Productividad y Rentabilidad:** Practicamos los principios de la libre empresa como medio de crear riqueza, generar utilidades y contribuir al desarrollo de la comunidad. Maximizamos la rentabilidad mediante la fijación de precios competitivos con el compromiso y la responsabilidad de nuestros empleados para asegurar la reducción de costos, la productividad y la eliminación de tiempos ociosos.
- **Eficacia y Eficiencia:** Cada uno de nosotros tiene organizado su trabajo con altos niveles de eficacia y eficiencia para lograr los mejores resultados; tomamos nuestras decisiones fundándonos en hechos y datos.
- **Liderazgo y Proactividad:** Debemos adelantarnos a las situaciones que se nos presenten, utilizando el liderazgo que hay en cada uno de nosotros; Implica tomar decisiones basadas en la justicia y equidad en pro del bien común.
- **Responsabilidad Social:** Estamos comprometidos con el desarrollo individual, social y económico de nuestros colaboradores y la comunidad, nos interesa mantener excelentes relaciones con nuestros clientes y empleados, así como un alto nivel de satisfacción de sus necesidades, contribuimos a la conservación del medio ambiente.

VALORES

Hotel Reina del Cisne se caracteriza por:

- **COMPROMISO:** Responsabilizarnos a realizar nuestro trabajo con la calidad, servicio y entrega según los estándares establecidos por la empresa, y ser un modelo a seguir como protagonistas de nuestras acciones y resultados.
- **AMABILIDAD:** Porque la amabilidad es una virtud que nos permite llegar a ser grandes siendo útiles, porque la amabilidad ha permitido establecer un vínculo generacional entre el hotel y nuestros clientes leales y porque el amor por nuestra ciudad se demuestra en la marca y cultura de nuestro negocio.
- **COMUNICACIÓN:** Expresarnos a tiempo, de manera clara, en la forma y el lenguaje adecuados, conducen al éxito en toda relación personal y profesional.
- **CREDIBILIDAD:** Realizamos nuestro trabajo apegados a la verdad y la honestidad. Creemos en nosotros, en lo que hacemos y decimos. Creo en mi compañero de trabajo, en lo que hace y dice.
- **HIGIENE Y PULCRITUD:** Es ser impecable tanto en lo personal como en todas las actividades que se realizan diariamente.
- **ESPÍRITU DE SERVICIO:** Actitud positiva y proactiva que todos los miembros de la empresa tenemos al transmitir de manera interna y externa.
- **RESPECTO:** Aceptarnos de manera asertiva como individuos, al igual que a todos y cada uno de los integrantes, así como a nuestros clientes en cada uno de sus espacios e ideologías.

- **PRODUCTIVIDAD:** Es la que nos permite ofrecer un servicio con calidad, esto hará posible lograr nuestros objetivos, optimizando recursos del hotel.

POLÍTICA ÉTICAS

En lo que respecta a la formulación y aplicación de las políticas, se han identificado las siguientes:

Política de gestión ética: El Hotel reina del Cisne manifiesta su clara disposición de autorregularse, encaminando sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la constitución, en presente código de buen gobierno y en el código de ética orientando su actuar hacia una gestión integral y al cumplimiento de los principios y valores éticos definidos frente a todos sus grupos de interés.

Política de Gestión del Recurso Humano: El Hotel reina del Cisnese compromete a desarrollar estrategias y procesos para contar con talento altamente competente, comprometido y motivado.

Política de Información: El Hotel reina del Cisneestablecerá una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con los directivos. Con este fin se adoptan procedimientos para que la información llegue a sus directivos de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de elaboración, manejo y circulación de la información.

RESPONSABILIDADES:

La responsabilidad de las condiciones éticas de la empresa recaerán en:

- a) La Gerencia
- b) Todo el personal
- c) Clientes.

PROCEDIMIENTOS:

Cuando se encuentren situaciones en las que por una u otra razón se considere la violación del código. Se procederá de la siguiente manera.

- 1.** La persona que detecte el problema informará de inmediato al administrador.
- 2.** Si el administrador no logra resolver la situación, solicitará asesoría de la gerencia.
- 3.** Si la autoridad máxima no finiquita la problemática se pedirá la colaboración de un ente legal.
- 4.** La resolución definitiva será emitida por la Autoridad Pertinente.

3.7. MANUAL CONTABLE - FINANCIERO PARA EL HOTEL REINA DEL CISNE.

El Manual Contable permite establecer las pautas principales, para lograr un correcto manejo de las cuentas, su uniformidad y facilitar el proceso contable de la compañía.

Este manual contempla al plan general de cuentas, políticas contables y procedimientos.

3.7.1. BASE DE ELABORACIÓN Y POLÍTICAS CONTABLES

1. Bases de elaboración.

Los estados Financieros se han elaborado de acuerdo con la norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)

2. Comprensibilidad

La información proporcionada en los estados financieros deben presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas, empresariales y de contabilidad. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir la información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios

3. Fiabilidad

La información proporcionada en los estados Financieros deberá ser fiable. La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o pueda esperarse razonablemente que represente. Ver sección2, párrafo 7, NIIF/PYMES.

4. Prudencia

Se prepararán los estados financieros de la empresa, aplicando un cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios para efectuar las estimaciones requeridas bajo condiciones de incertidumbre, de forma que los activos o los ingresos se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto. La prudencia no permite el sesgo. Ver sección 2, párrafo 9, NIIF/PYMES.

5. Unidad Monetaria

La moneda funcional que el hotel utiliza para expresar sus estados financieros es el dólar de los Estados Unidos de América (USD) ya que es la moneda de entorno económico principal en el que opera la entidad. Ver sección 30, párrafo 2, NIIF/PYMES.

6. Conjunto completo de estados financieros

Se presentará un conjunto completo de estados financieros que incluirá lo siguiente:

- a) Un estado de Situación Financiera a la fecha sobre la que se informa.
- b) Un estado del resultado integral para el periodo sobre el que se informa.
- c) Un estado de cambios en el patrimonio del periodo sobre el que se informa.
- d) Un estado de flujos de efectivo del periodo sobre el que se informa.

Notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Ver sección 3, párrafo 17, NIIF/PYMES.

7. Reconocimiento de Ingresos

Los ingresos de actividades ordinarias surgen en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, tales como ingresos por servicios hoteleros y ventas. Ver sección 2, párrafo 25, NIIF/PYMES.

3.7.2. PLAN DE CUENTAS

El plan general contiene rubros, cuentas y subcuentas y analíticas de mayor aplicación para la entidad investigada, cada una de ellas se describe con el código correspondiente que las identifica y facilita el ingreso al sistema contable manual y a la Jurnalización.

Cuadro N° 31 PLAN GENERAL DE CUENTAS
“HOTEL REINA DEL CISNE”

CÓDIGO					DESCRIPCIÓN
N1	N2	N3	N4	N5	
1					ACTIVO
1	1				ACTIVO CORRIENTE
1	1	1			EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1	1	1	1		Caja
1	1	1	2		Caja Chica
1	1	1	3		Bancos
1	1	1	3	1	Banco Pichincha Cta. Cte.
1	1	2			ACTIVOS FINANCIEROS
1	1	2	1		Cuentas por Cobrar
1	1	2	1	1	Clientes
1	1	2	1	2	Empleados
1	1	2	1	3	Provisión Cuentas Incobrables
1	1	3			INVENTARIO
1	1	3	1		Inventario de toallas, sábanas y accesorios para camarería
1	2				ACTIVO NO CORRIENTE
1	2	1			Propiedad Planta y Equipo
1	2	2			Depreciación Propiedad Planta y equipo

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

**PLAN GENERAL DE CUENTAS PARA EL
“HOTEL REINA DEL CISNE”**

CODIGO					DESCRIPCIÓN
N1	N2	N3	N4	N5	
2					PASIVOS
2	1				PASIVO CORRIENTE
2	1	1			CUENTAS POR PAGAR PROVEDORES
2	1	2			CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS
2	1	2	1		Beneficios a Empleados por Pagar
2	1	3			OBLIGACIONES FISCALES
2	1	3	1		IVA en Ventas 12%
2	1	3	2		Retención IVA 70%
2	1	3	3		Retención Impuesto a la Renta 1%
2	1	4			ANTICIPO CLIENTES
2	2				PASIVO NO CORRIENTE
2	2	1			CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO
3					PATRIMONIO
3	1				CAPITAL
3	2				RESULTADOS
3	2	1			Utilidad o Pérdida del Ejercicio
4					INGRESOS
4	1				OPERACIONALES
4	1	1			Venta de Servicios
5					GASTOS
5	1				GASTO PERSONAL
5	1	1			Sueldos y Salarios
5	1	2			Beneficios Sociales
5	2				GASTOS ADMINISTRATIVOS
5	2	1			Suministros de Oficina
5	2	2			Gasto Servicios Básicos
5	2	3			Gasto Depreciación Propiedad Planta y Equipo
5	2	4			Gasto impuestos, Contribuciones y Afines
5	3				GASTOS COMERCIALES
5	3	1			Gasto publicidad y propaganda
5	3	2			Gasto Cuentas Incobrables

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

3.7.3. DINÁMICA DE LAS CUENTAS

Cuadro Nº 32 DINÁMICA CONTABLE: Activo

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
Activo					
DESCRIPCIÓN					
Se define como activo al recurso controlado por el Hotel Reina del Cisne, como resultado de hechos pasados, del cual el hotel espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.					
Comprende los siguientes grupos:					
CÓDIGO					DESCRIPCIÓN
N1	N2	N3	N4	N5	
1					ACTIVO
1	1				ACTIVO CORRIENTE
1	1	1			EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1	1	1	1		Caja
1	1	1	2		Caja Chica
1	1	1	3		Bancos
1	1	1	3	1	Banco Pichincha Cta. Cte.
1	1	2			ACTIVOS FINANCIEROS
1	1	2	1		Cuentas por Cobrar
1	1	2	1	1	Clientes
1	1	2	1	2	Empleados
1	1	2	1	3	Provisión Cuentas Incobrables
1	1	3			INVENTARIO
1	1	3	1		Inventario de toallas, sábanas y accesorios para camarería
1	2				ACTIVO NO CORRIENTE
1	2	1			Propiedad Planta y Equipo
1	2	2			Depreciación Propiedad Planta y equipo

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, excepto las relativas a estimaciones por cuentas incobrables, depreciaciones, que serán deducidas y presentadas de manera separada de las correspondientes cuentas.

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">➤ Reconocimiento inicial de un activo por adquisición.➤ Prestación de servicios.	<ul style="list-style-type: none">➤ Des-reconocimiento de un activo por baja.➤ Deterioros➤ Desembolsos➤ Consumos
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 33 DINÁMICA CONTABLE: Activo Corriente

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente				
DESCRIPCIÓN					
<p>Un activo debe clasificarse como corriente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Su saldo se espera realizar, o se tiene para su venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal de la operación del hotel; b) Se mantiene fundamentalmente por motivos comerciales, o para un plazo corto de tiempo, y se espera realizar dentro del período de doce meses tras la fecha del balance; o c) Se trata de efectivo u otro medio líquido equivalente, cuya utilización no esté restringida. <p>Todos los demás activos deben clasificarse como no corrientes.</p>					
<p>Las cuentas que conforman este grupo son de naturaleza deudora, excepto las relativas a estimaciones por cuentas incobrables.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación de servicios. ➤ Pagos de gastos anticipados. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desembolsos ➤ Consumos 		
Referencia: NIC 1 Presentación de estados financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 34 DINÁMICA CONTABLE: Efectivo y Equivalentes de Efectivo

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo			
DESCRIPCIÓN					
<p>Esta cuenta representa el efectivo en caja como los depósitos bancarios a la vista; los equivalentes de efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados en efectivo, estando a un riesgo no significativo de cambios en su valor.</p>					
<p>El saldo de esta cuenta es deudor y representa la existencia en efectivo o equivalentes de efectivo que el hotel posee.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Entradas de efectivo por prestación del servicio de hospedaje.</p>			<p>➤ Pago de compra de: artículos de aseo, implementos de camarería como toallas, sábanas, cobijas, almohadas.</p> <p>➤ Pago de servicios básicos.</p> <p>➤ Pago sueldos.</p> <p>➤ Pagos menores de caja chica.</p>		
Referencia: NIC 7 Estado de Flujo de efectivo párrafo Nº 6.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 35 DINÁMICA CONTABLE: Caja

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1.1.1.01 Caja		
DESCRIPCIÓN					
<p>Esta cuenta representa al efectivo de HOTEL REINA DEL CISNE, es decir constituye los valores monetarios disponibles que el hotel tiene a disposición para cubrir transacciones que requieran de su uso inmediato, por lo que es considerada una de las cuentas de mayor movimiento y afectación dentro del estado financiero.</p>					
<p>El saldo de esta cuenta es deudor y representa la existencia en efectivo el hotel posee.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entradas de efectivo por prestación del servicio de hospedaje. ➤ Depósitos Bancarios a la Vista 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago de compra de: artículos de aseo, implementos de camarería como toallas, sábanas, cobijas, almohadas. ➤ Pago de servicios básicos. 		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Depósito íntegro, intacto e inmediato de los pagos de los clientes. ➤ Las salidas de dinero se harán con autorización previa, es decir el giro de cheques y pagos en efectivo se realizaran con un monto de pago hasta cierto límite y con la comprobación adecuada. 					

- Los sobrantes y faltantes de caja serán atribuidos al custodio con multa del mismo valor de la diferencia y se afectará contablemente a los resultados del hotel respectivamente.
- Delegar responsable para la custodia del fondo de caja general.
- El encargado de caja general no deberá manejar otra clase de fondos y no deberá ostentar otro cargo administrativo dentro del hotel.
- El gerente debe establecer un monto máximo de efectivo en caja general el cual no debe ser utilizado para cancelar egresos.
- Realizar arqueos periódicos y sorpresivos que permita tener transparencia en el manejo de los fondos.
- Cuando exista en caja general el monto máximo previamente establecido se debe remesar al banco.
- Deberá existir una caja fuerte para custodiar el dinero recaudado diariamente.
- Se realizará el cambio de clave cada dos meses.
- Todo ingreso o egreso deberá estar soportado por un documento que permita conocer su origen y autorización.
- Archivar en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes y documentos que soportan tanto los ingresos como los egresos.

Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 36 DINÁMICA CONTABLE: Caja Chica

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1.1.1.02 Caja Chica		
DESCRIPCIÓN					
El fondo de Caja Chica es una cierta cantidad de dinero destinado a satisfacer gastos relativamente pequeños que no justifiquen la emisión de cheques, es decir sirve para cubrir gastos poco significativos.					
El saldo de esta cuenta es deudor y representa la existencia una cantidad menor de efectivo.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Reposición de Caja Chica.			➤ Pago por: compra de útiles de oficina no muy considerables.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El monto de caja chica será de \$ 50 dólares. ➤ El responsable de caja Chica será el Recepcionista. ➤ Los gastos incurridos por caja chica estarán a nombre del hotel. ➤ La reposición del fondo de caja chica se realizará cuando los gastos generados alcancen máximo el 75% del fondo. ➤ El incremento del fondo de caja chica lo autorizará el gerente. ➤ Los sobrantes y faltantes serán asumidos por el custodio con su respectiva multa y reposición. ➤ Todo comprobante de caja chica llevará el sello de cancelado al momento del pago. 					

- Deben practicarse arquezos sorprendivos y frecuentes, sobre la totalidad de fondos bajo custodia para garantizar su integridad y disponibilidad, debe estar a cargo del responsable de la administración.
- Realizar una constatación física de los bienes adquiridos.
- Realizar la transacción con cargo al gasto con su respectivo comprobante de egreso.
- El fondo de caja chica debe mantenerse en una caja de seguridad.

Referencia: NIC1 Presentación de Estados Financieros

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 37 DINÁMICA CONTABLE: Bancos

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1.1.1.03 Bancos		
DESCRIPCIÓN					
Esta cuenta representa el valor del efectivo propiedad de Hotel Reina del Cisne depositado en cuenta corriente, en instituciones financieras autorizadas por la Superintendencia de Bancos.					
El saldo de esta cuenta es deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Entrada de cheque por prestación de servicios.			➤ Giro de cheques a empleados, y por compras mayores.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener un número reducido de cuentas bancarias que deben adaptarse a la naturaleza o necesidades del hotel. ➤ Las cuentas bancarias deben registrarse a nombre del hotel. ➤ La persona encargada de contabilidad debe llevar un control de las cuentas bancarias por medio de un registro auxiliar de bancos. ➤ Todo cheque tendrá firmas de legalización y estarán autorizados y emitidos por el gerente. ➤ El encargado del manejo de la chequera y de mantener el registro de la misma será el contador. 					

- Los depósitos se los realizará de forma íntegra por parte del contador.
- La persona autorizada para el control de bancos (Contador), realizará conciliaciones bancarias.
- Los desembolsos por medio de cheques deben estar debidamente sustentados y autorizados.
- Los comprobantes de depósito deberán ser archivados debidamente con una copia como respaldo.

Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 38 DINÁMICA CONTABLE: Activos Financieros

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.2. Activos Financieros			
DESCRIPCIÓN					
<p>Es cualquier activo que posea un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad; o a intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean potencialmente favorables para la entidad; o un instrumento de patrimonio neto de otra entidad. Tales como: acciones y bonos de otras entidades, depósitos a plazo, derechos de cobro – saldos comerciales, otras cuentas por cobrar, etc.</p>					
<p>El saldo de esta cuenta es deudor.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Adquisición de deuda de terceros por servicio o por anticipo de los empleados.</p>			<p>➤ Cobro de cuentas pendientes a terceros.</p>		
<p>Referencia: NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación p-11; NIIF 7 Y NIIF 9</p>					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 39 DINÁMICA CONTABLE: Cuentas por Cobrar

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.2. Activos Financieros	1.1.2.1. Ctas. Por Cobrar		
DESCRIPCIÓN					
Cuenta de mayor que refleja los activos que representan derechos exigibles que provienen de ventas, servicios prestados, préstamos otorgados, rendimientos devengados y no percibidos y cualquier otro concepto análogo que represente un derecho exigible a favor del hotel.					
El saldo de esta cuenta es deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Adquisición de deuda de terceros por servicio o por anticipo de los empleados.			➤ Cobro de cuentas pendientes a terceros.		
Referencia: NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación p-11; NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 40 DINÁMICA CONTABLE: Clientes y Empleados

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.2. Activos Financieros	1.1.2.1. Ctas. Por Cobrar	1.1.2.1.01. Clientes y Empleados	
DESCRIPCIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ CLIENTES.-Esta cuenta nos permite registrar y conocer los valores a los que el hotel tiene derecho por créditos otorgados a clientes, producto de la prestación del servicio de hospedaje. ➤ EMPLEADOS.-Son los valores a favor del hotel ocasionados por préstamos y/o anticipos de sueldos que concedió a sus empleados y trabajadores 					
El saldo de esta cuenta es deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adquisición de deuda de clientes con el hotel. ➤ Préstamos a empleados y trabajadores 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobro de cuentas pendientes clientes ➤ Cobro de préstamos a empleados y trabajadores 		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El control de las ventas al crédito estará a cargo del Gerente. ➤ La documentación que respaldan las cuentas por cobrar deberá estar físicamente resguardada; con plazo no mayor a 30 días. ➤ Revisión de la documentación que respaldan las cuentas por cobrar (facturas) 					

- Las facturas, no se entregaran a los clientes si no están totalmente cancelados.
- El contador debe llevar un libro auxiliar de Cuentas por Cobrar clientes.
- Deberán diseñarse adecuadas políticas para; devoluciones, rebajas y descuentos sobre ventas por escrito.
- Se otorgará anticipos a empleados de un monto no mayor al 25% de sueldo, a excepto de calamidad doméstica grave comprobada será hasta el 75%.
- Los anticipos se descontarán en el pago del sueldo en su totalidad.
- Elaborar y entregar en forma adecuada la facturación, los cobros o créditos concedidos a los clientes mediante el uso de caracteres pre-numeradas.
- El contador deberá presentar un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes.
- Realizar las gestiones necesarias para la recuperación de las Cuentas por Cobrar.
- Se archivará adecuadamente todos los documentos contables como facturas comprobantes de ingreso, etc.
- Los pagos con cheques sin fondos seguirán registrados como cuenta pendiente de cobro con el debido recargo.

Referencia: NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación p-11; NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 41 DINÁMICA CONTABLE: Prov. Cuentas Incobrables

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.2. Activos Financieros	1.1.2.1. Ctas. Por Cobrar	1.1.2.1.03. Prov. Ctas. Incobrables	
DESCRIPCIÓN					
<p>Esta cuenta constituye una reserva para créditos incobrables, la misma que es creada en base a la Ley de Régimen Tributario Interno que faculta su creación, la misma que permite a la compañía cubrir valores que eventualmente sean de difícil cobrabilidad. El porcentaje autorizado es el 1% de aquellos créditos concedidos en el ejercicio y que se encuentran pendientes de cobro, la acumulación de la provisión no podrá exceder el 10% del saldo del total de cuentas por cobrar.</p>					
El saldo de esta cuenta es acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Débito de cuentas por cobrar por provisión.			➤ Se genera la provisión para Cuentas por Cobrar.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<p>➤ Se considerará una cuenta incobrable para dar de baja aquella que conste en los registros contables más de cinco años pendientes de cobro, desde la fecha de su vencimiento.</p> <p>➤ Hay que realizar el análisis y constataciones suficientes como prescribir la gestión de cobro previo a dar de baja la cuenta pendiente de cobro.</p>					

- Se darán de baja las cuentas de las cuales exista la declaración de quiebra, liquidación o insolvencia del deudor.
- El castigo de las cuentas por cobrar se realizará cada cinco años, según lo estipula la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Se recuperaran las cuentas que se dieron de baja cuando el deudor manifieste una recuperación de su situación y abone para la cancelación de su deuda.
- Para el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables no se tomarán en cuenta los saldos de anticipos sueldos, ya que el riesgo de incobrabilidad no es alto y además porque no forman parte de la actividad principal del hotel.
- Se efectuará el registro y la afectación necesaria en los registros contables de la compañía.

Referencia: NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, p. 55.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 42 DINÁMICA CONTABLE: Inventarios

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.3. Inventarios			
DESCRIPCIÓN					
<p>Inventarios son activos: (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, el menor.</p>					
El saldo de esta cuenta es deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Adquisición de suministros de aseo e implementos de camarería.</p>			<p>➤ Salida de suministros de aseo e implementos de camarería para las habitaciones.</p>		
Referencia: NIC 2 Inventarios					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 43 DINÁMICA CONTABLE: Inventario de Productos de Aseo y Limpieza

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.1. Activo Corriente	1.1.3. Inventarios	1.1.3.1. Inventario de toallas, sábanas y accesorios para camarería.		
DESCRIPCIÓN					
Representa el valor de los bienes inmuebles propiedad del hotel, los cuales han sido adquiridos con el objetivo de ser utilizados por la entidad.					
El saldo de esta cuenta es deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Adquisición de toallas, sábanas, y accesorios de camarería.			➤ Salida de toallas, sábanas implementos de camarería para las habitaciones utilizadas.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La autorización de compra deberá estar firmada por el gerente. ➤ El responsable de realizar las compras de mercadería es el administrador conjuntamente con el contador. ➤ Tener un listado de proveedores. ➤ Realizar por lo menos tres cotizaciones para la adquisición de productos. ➤ Revisar y verificar la mercadería adquirida cuando llegue al hotel. ➤ Delegar responsabilidad y custodio del inventario en este caso a la camarera. 					

- El inventario deberá ser almacenado y codificado correctamente.
- Se llevará el registro de ingresos y egresos de materiales del inventario en forma inmediata e íntegra en base a los documentos de soporte, de manera que la presentación y afectación en la contabilidad sea la correcta.
- Realizar un recuento físico del inventario dos veces al año

Referencia: NIC 2 Inventarios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 44 DINÁMICA CONTABLE: Activo no Corriente

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.2. Activo No Corriente				
DESCRIPCIÓN					
Son aquellos activos tangibles o intangibles, de operación o financieros que se relacionan con la entidad en el largo plazo.					
El saldo de esta cuenta es deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Adquisición de toallas, sábanas, y accesorios de camarería.			➤ Salida de toallas, sábanas implementos de camarería para las habitaciones utilizadas.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros. p57 -p58					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 45 DINÁMICA CONTABLE: Propiedad Planta y Equipo

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.2. Activo No Corriente	1.2.1. Propiedad Planta y Equipo			
DESCRIPCIÓN					
<p>Se incluirán los activos de los cuales sea probable obtener beneficios futuros, se esperan utilicen por más de un período y que el costo pueda ser valorado con fiabilidad, se lo utilicen en la producción o suministro de bienes y servicios, o se utilicen para propósitos administrativos. Incluye bienes recibidos en arrendamiento financiero. Al comienzo del plazo del arrendamiento financiero, se reconocerá, en el estado de situación financiera del arrendatario, como un activo y un pasivo por el mismo importe.</p>					
<p>Es de naturaleza deudor, representa el valor de los activos que son propiedad de la empresa.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Adquisición de propiedad planta y equipo</p>			<p>➤ Deterioro de propiedad planta y equipo(muebles y enseres, equipo de oficina,</p>		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<p>➤ Debe existir segregación de funciones en relación a la adquisición del activo fijo.</p> <p>➤ El Administrador será el responsable de evaluar las necesidades de compra de bienes muebles e inmuebles.</p>					

- La gerencia debe realizar las cotizaciones necesarias para llegar a una compra.
- El encargado de la compra debe de emitir información de orden de pedido al administrador.
- Implementar medidas de seguridad y limitar el acceso a los activos para evitar hurtos.
- Contratar los servicios de mantenimiento del activo fijo.
- El contador deberá llevar un control de la propiedad planta y equipo del hotel, por medio de una tarjeta de registro o libro auxiliar.
- El responsable de contabilidad debe mantener actualizados los libros auxiliares de control de activo fijo.
- Debe establecerse un sistema de codificación de los bienes de propiedad planta y equipo que facilite su identificación y localización.
- Toda compra de activos fijos será registrada y respaldada con los documentos legales por el área de contabilidad.
- Se realizará el control de activos fijos mediante la comparación y comprobación de mayores y auxiliares contables

Referencia: NIC 16 Propiedad Planta y Equipo.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

**Cuadro N° 46 DINÁMICA CONTABLE: Depreciación Acumulada
Propiedad Planta y Equipo**

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.2. Activo No Corriente	1.2.2. Depreciación Acumulada Propiedad Planta y Equipo			
DESCRIPCIÓN					
<p>Es el saldo acumulado a la fecha, de la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil, considerando para el efecto el periodo durante el cual se espera utilizar el activo por parte de la entidad; o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del mismo por parte de la entidad.</p> <p>Su saldo es deudor y representa la depreciación acumulada de los bienes que posea el hotel.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Cuando se da de baja un activo fijo que está totalmente depreciado o se ha dañado y se considera inservible.</p>			<p>➤ Se genera la depreciación acumulada del activo fijo.</p>		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<p>➤ El método de depreciación de activos fijos será el método de línea recta o método legal pues se basa a lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno</p> <p>➤ Deberá registrarse en forma adecuada el valor de las depreciaciones de manera que su afectación al valor de los activos fijos depreciables sea la correcta.</p> <p>➤ Se conciliará los valores de mayor general y auxiliar para mantener los valores correctos.</p>					
Referencia: NIC 16 Propiedad Planta y Equipo, p. 6 – 43					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 47 DINÁMICA CONTABLE: Pasivo

HOTEL REINA DEL CISNE																																																																																								
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6																																																																																			
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA																																																																																			
2. Pasivos																																																																																								
DESCRIPCIÓN																																																																																								
<p>Obligación presente de la empresa, surgida a raíz de hechos pasados, al vencimiento de la cual y para pagarla, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.</p> <p>Es decir, EL PASIVO es la aportación o participación de terceras personas en el financiamiento del hotel.</p>																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: left;">CODIGO</th> <th rowspan="2" style="text-align: left;">DESCRIPCIÓN</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">N1</th> <th style="width: 10%;">N2</th> <th style="width: 10%;">N3</th> <th style="width: 10%;">N4</th> <th style="width: 10%;">N5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>PASIVOS</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>PASIVO CORRIENTE</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>CUENTAS POR PAGAR PROVEDORES</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td>Beneficios a Empleados por Pagar</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td>OBLIGACIONES FISCALES</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>IVA en Ventas 12%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td></td> <td>Retención IVA 70%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> <td></td> <td>Retención Impuesto a la Renta 1%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td>ANTICIPO CLIENTES</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>PASIVO NO CORRIENTE</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO</td> </tr> </tbody> </table>						CODIGO					DESCRIPCIÓN	N1	N2	N3	N4	N5	2					PASIVOS	2	1				PASIVO CORRIENTE	2	1	1			CUENTAS POR PAGAR PROVEDORES	2	1	2			CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS	2	1	2	1		Beneficios a Empleados por Pagar	2	1	3			OBLIGACIONES FISCALES	2	1	3	1		IVA en Ventas 12%	2	1	3	2		Retención IVA 70%	2	1	3	3		Retención Impuesto a la Renta 1%	2	1	4			ANTICIPO CLIENTES	2	2				PASIVO NO CORRIENTE	2	2	1			CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO
CODIGO					DESCRIPCIÓN																																																																																			
N1	N2	N3	N4	N5																																																																																				
2					PASIVOS																																																																																			
2	1				PASIVO CORRIENTE																																																																																			
2	1	1			CUENTAS POR PAGAR PROVEDORES																																																																																			
2	1	2			CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS																																																																																			
2	1	2	1		Beneficios a Empleados por Pagar																																																																																			
2	1	3			OBLIGACIONES FISCALES																																																																																			
2	1	3	1		IVA en Ventas 12%																																																																																			
2	1	3	2		Retención IVA 70%																																																																																			
2	1	3	3		Retención Impuesto a la Renta 1%																																																																																			
2	1	4			ANTICIPO CLIENTES																																																																																			
2	2				PASIVO NO CORRIENTE																																																																																			
2	2	1			CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO																																																																																			
Su saldo es de naturaleza acreedor.																																																																																								
<p>DÉBITOS</p> <p>➤ Pago de Cuentas pendientes a empleados y sus beneficios de ley; proveedores.</p>			<p>CRÉDITOS</p> <p>➤ Proveedores de bienes o servicios de mantenimiento ocasional del hotel.</p> <p>➤ Sueldos y salarios mensuales pendientes.</p>																																																																																					
<p>Referencia: NIC 1 Presentación Estados Financieros</p>																																																																																								

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 48 DINÁMICA CONTABLE: Pasivos Corrientes

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes				
DESCRIPCION					
<p>Un pasivo se debe clasificar como corriente cuando:</p> <p>a) Se espera liquidar en el curso normal de la operación de la empresa, o bien</p> <p>b) Debe liquidarse dentro del período de doce meses desde la fecha del balance.</p> <p>Todos los demás pasivos deben clasificarse como no corrientes.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago de Cuentas pendientes.			➤ Deuda contraída hacia empleados y posibles proveedores.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros p.60					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 49 DINÁMICA CONTABLE: Proveedores

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.1. Proveedores			
DESCRIPCION					
<p>Esta cuenta registrará las obligaciones de pago que el hotel mantiene con quienes proveen a Hotel Reina del Cisne de sábanas, cobijas y accesorios de camarería como jabones shampoo y artículos de aseo y limpieza necesarios para sus actividades, obteniendo así el saldo con el valor que se debe saldar a cada proveedor en el tiempo que se haya determinado o acordado.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Importe de los pagos parciales o totales a cuenta o en liquidación del adeudo con proveedores.</p>			<p>➤ Obligación de pagar por las compras de mercancías a crédito con garantía documental.</p>		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<p>➤ Se conciliarán los registros auxiliares con las confirmaciones recibidas de los proveedores; por lo menos una vez al mes.</p> <p>➤ Se calendarizarán programas de pago con el objeto de mantener una buena imagen de la asociación</p> <p>➤ Los pagos serán autorizados y legalizados en forma escrita por el Gerente General.</p> <p>➤ La aprobación para el pago de las facturas a los proveedores deberán cotejarse con los documentos justificativos.</p> <p>➤ Verificar que los bienes y servicios que se vayan a pagar, efectivamente se hayan recibido.</p>					

- Se deberá preparar las facturas y posteriormente enviar al responsable de autorizar los pagos para que sean firmados.
- Mantener actualizado y depurado los saldos de los proveedores.
- La suma de la deuda a proveedores deberá ser igual al saldo que aparece en la cuenta de mayor.

Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 50 DINÁMICA CONTABLE: Cuentas por Pagar Empleados

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.2. Cuentas por Pagar Empleados			
DESCRIPCIÓN					
En este rubro se registran todos los haberes u obligaciones contraídas con el personal que labora en el hotel, principalmente los sueldos que han sido devengados y no se han pagado. El saldo de este rubro es el valor que deberá ser cancelado a corto plazo a los trabajadores y a terceros que hacen de representantes como el IESS.					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Cancelación de beneficios de ley al personal.			➤ Importe adeudado con el personal por beneficios de ley.		
Referencia: NIC 19 Beneficios a los Empleados p.4					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 51 DINÁMICA CONTABLE: Beneficios a empleados por pagar

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.2. Cuentas por Pagar Empleados	2.1.2.1. Beneficios a empleados por pagar		
DESCRIPCIÓN					
<p>Hotel reina del Cisne tiene el deber de cancelar a sus trabajadores los beneficios que por Ley les corresponde como el 15% Participación Trabajadores entre otros, estos pueden ser provistos durante el tiempo de transcurso del ejercicio económico y el mes de cancelación sean saldados estos valores sin ninguna dificultad.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Pago de Beneficios de el: 15% participación trabajadores, décimos y utilidades.</p>			<p>➤ Importe adeudado al empleado de sus beneficios del ley (15% participación trabajadores, décimos, utilidades)</p>		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<p>➤ Los empleados que se integren a la compañía serán afiliados y asegurados al Seguro Social al iniciar sus actividades.</p> <p>➤ Se aprovisionará todos los meses del ejercicio económico del sueldo de todos los empleados la doceava parte para cancelar el décimo tercer sueldo, igualmente se aprovisionará la doceava el décimo cuarto sueldo, y la doceava parte para los fondos de Reserva.</p> <p>➤ Se llevará el registro de beneficios en mayores auxiliares para cada empleado de la compañía.</p>					
Referencia: NIC 19 Beneficios a los Empleados p.4					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 52 DINÁMICA CONTABLE: Obligaciones Fiscales

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.3. Obligaciones Fiscales			
DESCRIPCIÓN					
<p>En este rubro se registran las obligaciones contraídas por la compañía por efecto de la aplicación de la Ley, es decir por disposiciones ineludibles que tienen que ser canceladas en centros de recaudación autorizadas por la Ley como la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Tributario entre otras.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagos efectuados para liquidar los impuestos y derechos a cargo de la empresa. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deuda Contraída con el SRI (declaraciones de IVA e Impuesto a la Renta) ➤ Permiso de funcionamiento Bomberos \$75 dólares anuales. ➤ Impuestos Municipales \$160. 		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los valores recaudados por concepto del Impuesto al Valor Agregado en Ventas así como las Retenciones tanto de IVA como del Impuesto a la Renta según su naturaleza, serán depositados en forma íntegra en la cuenta corriente del hotel. ➤ Se llevará el registro individual de los Impuestos y Retenciones en mayores auxiliares para cada uno. ➤ Se realizará el correspondiente comprobante de depósito del IVA, el comprobante del banco será archivado. ➤ Se entregará el respectivo comprobante de retención a los 					

proveedores en un tiempo no mayor a cinco días y se archivarán las copias de las retenciones correctamente.

- Las cuentas de Impuestos y retenciones se cerrarán mensualmente al realizar la declaración y el respectivo pago de los mismos

Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 53 DINÁMICA CONTABLE: IVA en Ventas 12%

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.3. Obligaciones Fiscales	2.1.3.1. IVA en Ventas 12%		
DESCRIPCIÓN					
En este rubro se registrarán los valores que el hotel tiene que pagar del Impuesto al Valor Agregado, proveniente del cobro de este impuesto en las ventas realizadas, es un valor a favor del fisco por lo tanto una cuenta por pagar.					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Dada su naturaleza, esta cuenta no tiene saldo, toda vez que al finalizar el ejercicio, se salda ya sea contra el IVA acreditable o contra los impuestos por pagar.			➤ Impuesto al valor agregado cobrado a sus clientes en la prestación de servicios.		
Referencia: NIC 1 Presentación de estados Financieros					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 54 DINÁMICA CONTABLE: Retención 70%

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.3. Obligaciones Fiscales	2.1.3.2. Retención del IVA 70%		
DESCRIPCIÓN					
Hotel Reina del Cisne registrará en esta cuenta los valores que ha retenido del Impuesto al Valor Agregado únicamente por concepto de compra de “Servicios”.					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Cuenta saldada cuando se declara al Servicio de Rentas Internas.			➤ Registro de Retención.		
Referencia: NIC 1 Presentación de estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

**Cuadro Nº 55 DINÁMICA CONTABLE: Retención Impuesto a la Renta
1%**

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.3. Obligaciones Fiscales	2.1.3.2. Retención Impuesto a la Renta 1%		
DESCRIPCIÓN					
<p>La compañía tiene que actuar como agente de retención en este caso del Impuesto a la Renta, por lo tanto en esta cuenta se registrará los valores retenidos en las adquisiciones de bienes y servicios, el valor legalmente establecido en la actualidad es el 1% del valor total de la compra.</p>					
<p>Su saldo es de naturaleza acreedor.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Devolución en compras o servicios.</p>			<p>➤ Retención de 1% del valor de la compra sobre bienes o servicios.</p>		
<p>Referencia: NIC 12 Impuesto A Las Ganancias p.5, 46,47.</p>					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 56 DINÁMICA CONTABLE: Anticipo Clientes

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.1. Pasivos Corrientes	2.1.4. Anticipo Clientes			
DESCRIPCIÓN					
<p>En esta cuenta se registrarán los abonos o pagos que realicen los clientes de manera anticipada, pues de ésta manera los clientes tienen derecho a los servicios contratados a futuro.</p> <p>Se registrará todos los fondos recibidos anticipadamente por parte de los clientes, en las cuales se debe medir el costo del dinero en el tiempo (interés implícito) de generar dicho efecto.</p> <p>Su saldo es de naturaleza acreedor.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Devolución por ausencia del huésped.</p>			<p>➤ Reservación de habitaciones con el 50% de abono.</p>		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En el caso de reservaciones el cliente abonará el 50 % del importe del servicio de hospedaje. ➤ En el caso de pagar la totalidad del servicio, se le entregará la factura al momento de su llegada al hotel. ➤ Se realizará los registros pertinentes y los respectivos comprobantes de ingreso. ➤ Se manejarán mayores auxiliares para cada cliente. 					
Referencia: NIC 32 - NIC 39 -NIIF 7 - NIIF 9					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 57 DINÁMICA CONTABLE: Pasivo no Corriente

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.2. Pasivos No Corrientes				
DESCRIPCIÓN					
Los Pasivos no corrientes registran las obligaciones que la compañía tiene por pagar a proveedores e instituciones de crédito, con un plazo de pago mayor a un año.					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago de crédito e intereses.			➤ Préstamos a entidades financieras.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 58 DINÁMICA CONTABLE: Cuentas y Documentos por Pagar Largo Plazo

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.2. Pasivos No Corrientes	2.2.1. Cuentas y Documentos por Pagar a Largo Plazo			
DESCRIPCIÓN					
Los Pasivos no corrientes registran las obligaciones que la compañía tiene por pagar a proveedores e instituciones de crédito, con un plazo de pago mayor a un año.					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago de crédito e intereses a proveedores e instituciones financieras. ➤ Pago a proveedores con plazo mayor a un año. ➤ Rebajas y devoluciones en compras. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préstamos a entidades financieras con plazo mayor a un año. ➤ Compra crédito a proveedores con plazo mayor a un año. 		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se deben fijar niveles máximos de endeudamiento. ➤ Elaborar programas de flujo de efectivo para prever oportunamente tanto la inversión de sobrantes de dinero como la obtención de créditos para cubrir necesidades de liquidez. ➤ Para el control de los préstamos, la administración en coordinación con el contador del hotel, llevará una tarjeta de control por cada 					

préstamo para evitar pagar intereses moratorios innecesarios.

- Mensualmente el contador debe efectuar una conciliación de los documentos por pagar.
- Las cuotas de los préstamos deben ser pagadas exactamente en las fechas que la institución financiera indique en el respectivo contrato de préstamo.
- Los documentos de los préstamos deben ser custodiados por una persona distinta de la que realiza los pagos de las cuotas de los préstamos.

Referencia: NIC 32 - NIC 39 -NIIF 7 - NIIF 9

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 59 DINÁMICA CONTABLE: Patrimonio

HOTEL REINA DEL CISNE																																								
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6																																			
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA																																			
3. Patrimonio																																								
DESCRIPCIÓN																																								
<p>El Patrimonio corresponde a los aportes de capital social, la acumulación de Reservas, Superávit de capital y Resultados no distribuidos, es decir constituye el verdadero valor de los activos de la compañía después de haber realizado el cálculo de los activos salvo pasivos. El patrimonio representa la parte esencial para el funcionamiento y buen desarrollo de la compañía por ello de la importancia de su contabilización y su legal tratamiento.</p>																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">CODIGO</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">N1</th> <th style="width: 10%;">N2</th> <th style="width: 10%;">N3</th> <th style="width: 10%;">N4</th> <th style="width: 10%;">N5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>PATRIMONIO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>CAPITAL</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>RESULTADOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td>Utilidad o Pérdida del Ejercicio</td> </tr> </tbody> </table>						CODIGO					DESCRIPCIÓN	N1	N2	N3	N4	N5	3					PATRIMONIO	3	1				CAPITAL	3	2				RESULTADOS	3	2	1			Utilidad o Pérdida del Ejercicio
CODIGO					DESCRIPCIÓN																																			
N1	N2	N3	N4	N5																																				
3					PATRIMONIO																																			
3	1				CAPITAL																																			
3	2				RESULTADOS																																			
3	2	1			Utilidad o Pérdida del Ejercicio																																			
Su saldo es de naturaleza acreedor.																																								
DÉBITOS			CRÉDITOS																																					
➤ Amortización de pérdidas.			➤ Aporte de capital de su dueña.																																					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.																																								

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 60 DINÁMICA CONTABLE: Capital

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
3. Patrimonio	3.1.Capital				
DESCRIPCIÓN					
<p>En este rubro se registra la consideración de dinero invertido o del poder adquisitivo invertido, las ganancias que se obtengan de las operaciones que desarrolle la empresa, la reserva legal, revaluaciones y las pérdidas incurridas.</p>					
<p>Su saldo es de naturaleza acreedor.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Retiro parcial del aporte inicial o por cargo de las pérdidas ocasionadas en el periodo.</p>			<p>➤ Inversión original del propietario y cualquier ampliación posterior de su inversión; y por la porción de utilidades del ejercicio que haya obtenido y no haya retirado.</p>		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 61 DINÁMICA CONTABLE: Resultados

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
3. Patrimonio	3.2.Resultados				
DESCRIPCIÓN					
La cuenta Resultados está integrada tanto por la Utilidad o Pérdida del año anterior y por la Utilidad o Pérdida del presente ejercicio económico.					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Registro de pérdida del ejercicio.			➤ Registro de utilidad del ejercicio.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 62 DINÁMICA CONTABLE: Utilidad o Pérdida del ejercicio

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
3. Patrimonio	3.2.Resultados	3.2.1.Utilidad o pérdida del ejercicio			
DESCRIPCIÓN					
En esta cuenta se registran y se acumulan las utilidades o pérdidas líquidas de cada año que no se distribuyeron, valores que están a disposición de las decisiones de los socios, previo pronunciamiento del Gerente General. Saldo deudor: pérdida Saldo acreedor: Utilidad.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pérdida del ejercicio contable.			➤ Utilidad del ejercicio contable.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 63 DINÁMICA CONTABLE: Ingresos

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
4. Ingresos					
DESCRIPCIÓN					
<p>Incluye tanto a los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos de actividades ordinarias surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como ventas, honorarios, intereses, dividendos, alquileres y regalías. Son ganancias otras partidas que, cumpliendo la definición de ingresos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias llevadas a cabo por la entidad. Las ganancias suponen incrementos en los beneficios económicos y, como tales, no son diferentes en su naturaleza de los ingresos de actividades ordinarias. Los ingresos se registrarán en el período en el cual se devengan.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Devolución en ventas y cierre del ejercicio contable			➤ Venta de servicios de hospedaje.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 64 DINÁMICA CONTABLE: Operacionales

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
4. Ingresos	4.1. Operacionales				
DESCRIPCIÓN					
<p>Es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de la entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Devolución en ventas y cierre del ejercicio contable</p>			<p>➤ Venta de servicios de hospedaje.</p>		
<p>Referencia: La NIC 18 suministra una guía práctica para identificar las circunstancias en las cuales se cumplen los criterios para la contabilización de ingresos.</p>					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 65 DINÁMICA CONTABLE: Ingreso Por Servicio de Hospedaje

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
4. Ingresos	4.1. Operacionales	4.1.1. Por Servicio de Hospedaje			
DESCRIPCIÓN					
<p>La venta es un acuerdo o contrato mediante el cual el vendedor en este caso Hotel Reina del Cisne presta el servicio de hospedaje al huésped que lo requiera a cambio de recibir determinado valor en efectivo o sus equivalentes Esta cuenta por lo tanto refleja las ventas de servicio realizadas por el hotel.</p>					
Su saldo es de naturaleza acreedor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Devolución en ventas y cierre del ejercicio contable			➤ Venta de servicios de hospedaje.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las ventas de servicio que se realicen tanto al contado como a crédito serán inmediatamente facturadas. ➤ Las ventas a crédito serán autorizadas por el Gerente General, siendo el quién acuerde con el cliente los plazos de pago. ➤ Todas las ventas serán registradas en contabilidad inmediatamente y así como también las ventas a crédito ➤ Todas las copias de las facturas tanto emitidas como anuladas serán archivadas cronológica, numérica e íntegramente 					
<p>Referencia: La NIC 18 suministra una guía práctica para identificar las circunstancias en las cuales se cumplen los criterios para la contabilización de ingresos.</p>					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 66 DINÁMICA CONTABLE: Gastos

HOTEL REINA DEL CISNE						
NIVEL 1	NIVEL 2		NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO		SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos						
DESCRIPCIÓN						
Disminuciones en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de egresos o disminuciones del valor de los activos, o bien como surgimiento de obligaciones, que dan como resultado disminuciones en el Patrimonio, y que no están relacionados con las distribuciones de Patrimonio efectuados a los propietarios.						
CODIGO					DESCRIPCIÓN	
N1	N2	N3	N4	N5		
5					GASTOS	
5	1				GASTO PERSONAL	
5	1	1			Sueldos y Salarios	
5	1	2			Beneficios Sociales	
5	2				GASTOS ADMINISTRATIVOS	
5	2	1			Suministros de Oficina	
5	2	2			Gasto Servicios Básicos	
5	2	3			Gasto Depreciación Propiedad Planta y Equipo	
5	2	4			Gasto impuestos, Contribuciones y Afines	
5	3				GASTOS COMERCIALES	
5	3	1			Gasto publicidad y propaganda	
5	3	2			Gasto Cuentas Incobrables	
Su saldo es de naturaleza deudor.						
DÉBITOS				CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago de: sueldos, servicios básicos, pago impuestos, publicidad, comisiones ➤ Compra suministros. 				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable. 		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.						

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 67 DINÁMICA CONTABLE: Gasto de Personal

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.1. Gasto de Personal				
DESCRIPCIÓN					
<p>Los gastos de personal son necesarios puesto que mediante estos, el hotel puede continuar con sus operaciones habituales ya que estos gastos serán útiles para reconocer a los empleados por sus actividades, estos gastos se los pueden controlar a través de presupuestos.</p>					
<p>Su saldo es de naturaleza deudor.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<p>➤ Pago de sueldos a empleados del hotel.</p>			<p>➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.</p>		
<p>Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.</p>					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 68 DINÁMICA CONTABLE: Sueldos y Salarios

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.1. Gasto Personal	5.1.1. Sueldos y Salarios			
DESCRIPCIÓN					
<p>Son los pagos de sueldo realizados en el recurso humano de “Hotel reina del Cisne”, en compensación a la labor desarrollada. El sueldo se estipulará libremente y según sus funciones y responsabilidades, pero por ningún caso podrá ser menor al sueldo básico establecido.</p>					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago de sueldos a empleados del hotel.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los pagos, aumentos y no pagos serán autorizados por el Gerente General. ➤ Se pagará los sueldos a los trabajadores mediante cheques a la vista o crédito en cuenta de ahorro. ➤ Los sueldos se pagarán de acuerdo al puesto de trabajo teniendo como base el sueldo básico legalmente establecido. ➤ Se elaborarán los respectivos comprobantes de egreso y serán archivados correctamente. ➤ El control de sueldos se lo llevará mediante los Roles de Pago. 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro N° 69 DINÁMICA CONTABLE: Beneficios Sociales

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.1. Gasto Personal	5.1.2. Beneficios Sociales			
DESCRIPCIÓN					
<p>Son bonificaciones , remuneraciones adicionales y adjuntas que por Ley se tienen que cancelar a los diferentes empleados del hotel, como son el componente salarial que es un valor adicional al sueldo básico, Décimo Tercer Sueldo, el Décimo Cuarto sueldo, el Aporte Patronal, Fondos de Reserva y Vacaciones</p>					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago de Beneficios de ley a empleados del hotel.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de que un trabajador que no goce de vacaciones le serán retribuidas mediante cheque a la vista. ➤ El valor de los Fondos de Reserva se depositarán directamente al IESS, y el comprobante se archivará respectivamente. ➤ Todos beneficios sociales serán calculados y tratados en base a las disposiciones legales. ➤ Se elaborarán los respectivos comprobantes de egreso y serán archivados correctamente. ➤ Todos los gastos serán inmediatamente registrados en un mayor auxiliar para cada uno de ellos. ➤ Se realizará análisis de cada uno de los gastos para saber la incidencia que tienen los mismos dentro de la compañía 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 70 DINÁMICA CONTABLE: Gastos Administrativos

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.2. Gastos Administrativos				
DESCRIPCIÓN					
<p>Los gastos administrativos permiten acceder a servicios necesarios, así como registrar los gastos de organización gestión administrativa y de organización.</p>					
<p>Su saldo es de naturaleza deudor.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago por servicios básicos. ➤ Pago por suministros. ➤ Pago depreciaciones. ➤ Pago impuestos. ➤ Pago suministros de oficina. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable. 		
<p>Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.</p>					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro Nº 71 DINÁMICA CONTABLE: Suministros de Oficina

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.2. Gastos Administrativos	5.2.1. Suministros de oficina			
DESCRIPCIÓN					
Hotel Reina del Cisne al incurrir en este gasto, permitirá que sus instalaciones y por ende sus trabajadores cuenten con los materiales y accesorios necesarios para desarrollo de sus actividades					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago suministros de oficina.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los materiales de oficina se adquirirán en un periodo de cada 3 meses. ➤ Si el monto a pagar es menos a los \$ 25,00 se cancelarán con caja chica. ➤ Cada uno de los gastos se le llevará su registro en mayores auxiliares de manera que su control sea efectivo. ➤ Se demandará inmediatamente las facturas, en caso de pérdida o daño se pedirá una copia notariada. ➤ Todos los documentos de respaldo serán archivados. ➤ La cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico. 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 72 DINÁMICA CONTABLE: Gastos Servicios Básicos

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.2. Gastos Administrativos	5.2.2. Gasto Servicios Básicos.			
DESCRIPCIÓN					
Son gastos en los que incurre la compañía por concepto de consumo de ciertos servicios como luz eléctrica, servicio telefónico, agua, entre otros que son básicos para desarrollo de las actividades.					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago servicios básicos mensuales.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El pago de servicios básicos se lo hará mensualmente. ➤ Si el monto a pagar es menos a los \$ 25,00 se cancelarán con caja chica. ➤ Cada uno de los gastos se le llevará su registro en mayores auxiliares de manera que su control sea efectivo. ➤ Para todos los gastos se elaborarán los comprobantes de egreso y las retenciones pertinentes, las mismas que se entregarán inmediatamente a los proveedores ➤ Todos los documentos de respaldo serán archivados. ➤ La cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico. 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 73 DINÁMICA CONTABLE: Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.2. Gastos Administrativos	5.2.3. Gasto Depreciación Propiedad Planta y Equipo			
DESCRIPCIÓN					
Este gasto a la vez se convierte en una reserva para la compañía ya que le permite mantener cierta cantidad de dinero para la adquisición de nueva propiedad planta y equipo.					
DINÁMICA					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Depreciación propiedad planta y equipo del hotel.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los gastos de Depreciación de Activos Fijos se los realizará mensualmente en los porcentajes legalmente establecidos y el valor será depositado de manera que exista este valor en reserva. ➤ Cada uno de los gastos se le llevará su registro en mayores auxiliares de manera que su control sea efectivo. ➤ Esta cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico. 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

**Cuadro N° 74 DINÁMICA CONTABLE: Gasto Impuesto
Contribuciones y Afines**

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.2. Gastos Administrativos	5.2.4. Gasto Impuesto, Contribuciones y afines			
DESCRIPCIÓN					
Este gasto comprende los Impuestos, y demás contribuciones que el HOTEL tiene que cancelar a instituciones como el Servicio de Rentas Internas, Municipio, Cuerpo de Bomberos entre otros organismos a los cuales se tiene que realizar pagos para el normal funcionamiento del hotel					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago impuestos municipales, cuerpo de bomberos, SRI.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los pagos a Organismos que Intervienen en el funcionamiento de la compañía se realizarán según al monto y tiempo que ellos dispongan y a beneficio de la compañía. ➤ Cada uno de los gastos se le llevará su registro en mayores auxiliares de manera que su control sea efectivo. ➤ Esta cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico. 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros.

Cuadro Nº 75 DINÁMICA CONTABLE: Gastos Comerciales

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.3. Gastos Comerciales				
DESCRIPCIÓN					
Estos gastos son como su definición mismo lo indica aquellos gastos que se incurren en todas las actividades que implican la prestación del Servicio de hospedaje.					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago publicidad a medio de comunicación y comisiones.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

Cuadro N° 76 DINÁMICA CONTABLE: Gasto Publicidad

HOTEL REINA DEL CISNE					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
5. Gastos	5.3. Gastos Comerciales	5.3.1. Gasto Publicidad			
DESCRIPCIÓN					
Estos gastos permiten al hotel llegar al cliente e influir en el, de tal manera que la empresa entregue su servicio y con ello la posibilidad de incrementar la rentabilidad.					
Su saldo es de naturaleza deudor.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
➤ Pago publicidad a radio y volantes impresos.			➤ Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los Gastos de Publicidad serán autorizados en forma escrita por el Gerente General y según los requerimientos que se necesitare. ➤ Se requerirán las respectivas facturas en caso de la publicidad para sustentar este gasto. ➤ Los gastos que no superen los 25.00 dólares se cancelaran con fondos de caja chica caso contrario se emitirá cheque. ➤ Se solicitará inmediatamente el comprobante de venta y se elaborarán y entregarán inmediatamente las retenciones pertinentes y su segunda copia será archivada. ➤ Se llevará el registro de cada gasto en un mayor auxiliar. ➤ Se cerrarán estas cuentas el final del ejercicio contable para establecer el resultado económico. ➤ Se emitirá los respectivos comprobantes de egreso y se archivarán en forma cronológica según su numeración y con los respectivos documentos de respaldo del gasto. 					
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros.					

Elaborado por: La Autora

Fuente: Manuales de otros hoteles y libros

3.8. MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS

Gráfico N° 16 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

HOTEL REINA DEL CISNE

SERVICIOS HOTELEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

ACTIVOS

Corrientes

Efectivo y Equivalentes de efectivo	xxx
Inventarios	xxx
Cuentas y Documentos por Cobrar	xxx
Crédito Fiscal IVA Pagado	xxx

Total Activos Corrientes

No Corrientes

Propiedad Planta y Equipo	xxx
---------------------------	-----

Total Activos No Corrientes

Activos Totales	xxx
------------------------	------------

PASIVO Y CAPITAL CONTABLE

Corrientes

Cuentas y Documentos por pagar	xxx
Anticipo Clientes	xxx
Impuestos por pagar	xxx

Total Pasivos Corrientes

	xxx
--	-----

No Corrientes

Préstamo por pagar L.P	xxx
------------------------	-----

Total Pasivos No Corrientes

	xxx
--	-----

Total Pasivo

	xxx
--	-----

Capital Contable

Capital Liquido	xxx
-----------------	-----

Total Pasivos y Capital	xxx
--------------------------------	------------

f. _____
Propietaria

f. _____
Contador

Gráfico N° 17 ESTADO DE RESULTADOS

HOTEL REINA DEL CISNE

SERVICIOS HOTELEROS

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Y GANANCIAS ACUMULADAS AL 31

DE DICIEMBRE DEL 201X

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

INGRESOS

Ingresos por Servicio de Hospedaje xxx

Ingresos Netos xxx

(-) GASTOS DE OPERACIÓN

Gasto de Personal xxx

Gastos Administrativos xxx

Gastos Comerciales xxx

(=) UTILIDAD DE OPERACIÓN xxx

f. _____
Propietaria

f. _____
Contador

Gráfico Nº 18 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

HOTEL REINA DEL CISNE SERVICIOS HOTELEROS ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

Flujo de efectivo por actividades de operación	
utilidad de las actividades de operación antes de impuestos	xxx
Ajustes por ingresos y gastos que no requirieron uso de efectivo:	
Depreciación Acumulada	xxx
Amortización de Activos Intangibles	xxx
Estimación para cuentas incobrables	xxx
Crédito Fiscal	xxx
Sub Total	xxx
Cambios en activos y pasivos de Operación:	
Cuentas y documentos por Cobrar C.P.	xxx
Inventarios	xxx
Impuestos Corrientes	xxx
Impuestos por pagar	xxx
Cuentas y Documentos por pagar C.P.	xxx
Gastos no deducibles	xxx
Sub Total	xxx
<i>Efectivo Neto Proveniente de Actividades de Operación</i>	
	xxx
Flujos de efectivo por Actividades de Inversión	
Compra de Propiedad Planta y Equipo	xxx
<i>Flujo Neto Proveniente de Actividades de Inversión</i>	
	xxx
Flujo de efectivo por Actividades de Financiamiento	
Préstamos por Pagar Corto Plazo	xxx
<i>Flujo Neto Proveniente de Actividades de Financiamiento</i>	
	xxx
Incremento Neto de Efectivo y equivalente de efectivo	
	xxx
Efectivo y Equivalente de Efectivo al Inicio del Ejercicio	
	xxx
Efectivo y Equivalente de Efectivo al Final del Ejercicio	
	xxx

f. _____
Propietaria

f. _____
Contador

3.9. ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Sirven para obtener un rápido diagnóstico de la gestión económica y financiera de una empresa

3.9.1. Índice de Liquidez

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas.

Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

1. Índice de liquidez general o razón corriente

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$$

2. Prueba ácida

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

3. Prueba defensiva

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente.

Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas exclusivamente. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

4. Capital de trabajo

Muestra la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

$$\text{Prueba defensiva} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

5. Índice de liquidez de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente. Podemos distinguir dos indicadores:

3.9.2. Análisis de Rentabilidad

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los

fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital.

1. Rendimiento sobre el patrimonio

Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista. Es decir, mide la capacidad de la empresa para generar utilidad a favor del propietario

$$\text{Rendimiento sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio Neto}} * 100$$

2. Rendimiento sobre la inversión

Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles.

$$\text{Rendimiento sobre la inversión} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} * 100$$

3. Utilidad del activo

Este ratio indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa.

$$\text{Utilidad del Activo} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuesto}}{\text{Activo}} * 100$$

4. Utilidad de las ventas

Este ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada peso de ventas.

$$\begin{aligned} & \text{Utilidad de las ventas} \\ & = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuesto}}{\text{Ventas}} * 100 \end{aligned}$$

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1. GENERALIDADES

En este capítulo se realiza el análisis de los impactos que la presente investigación generará a futuro en “Hotel Reina del Cisne” en el ámbito social, económico, cultural y general, para ello se realiza una matriz de impactos, la cual tiene la siguiente estructura y procedimiento:

Cuadro N° 77 VALORACION DE IMPACTOS

Indicadores	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
Indicador							
TOTAL							

- En el eje vertical se determina para cada área una serie de indicadores.
- En el eje horizontal están determinados los niveles de impactos de acuerdo a la siguiente tabla:

-3	Impacto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

4.2. ANALISIS DE IMPACTOS

4.2.1. IMPACTO SOCIAL

Cuadro N° 78 IMPACTO SOCIAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
Creación de nuevas plazas de empleo.							X
Estabilidad laboral						X	
Desarrollo de la competitividad en el campo hotelero.						X	
Empleados y clientela satisfecha						X	
TOTAL						6	3

RESULTADO=1(3) + 2(3) = 9/4 = 2,25 IMPACTO MEDIO POSITIVO.

Con el presente aporte investigativo se espera que el hotel Reina del Cisne se introduzca como el mejor de la localidad y del norte del país y se posicione en el mercado del servicio hotelero, lo que demanda de la contratación de más personal generando fuentes de empleo y con ello generar una estabilidad para el empleado, el cual debe brindar atención de calidad y un excelente servicio a la vanguardia de los mejores hoteles para que el huésped se sienta satisfecho y retorne nuevamente.

4.2.2. IMPACTO ECONÓMICO

Cuadro Nº 79 IMPACTO ECONÓMICO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
Rentabilidad							X
Optimización de recursos						X	
Estabilidad Económica							X
Desarrollo del personal						X	
TOTAL						4	6

RESULTADO= 2(3) + 2(2) = 10/4 = 2,5 IMPACTO ALTO POSITIVO.

La rentabilidad de HOTEL REINA DEL CISNE, se incrementará en el futuro, ya que, al mejorar la Gestión Administrativa Financiera - Contable en base a la propuesta de esta investigación, ayudará a la disminución de tiempos ociosos en el personal, optimizando recursos que servirán para el desarrollo del hotel y el personal lo que conlleva a generar una buena operatividad de la compañía que se verá reflejado en la satisfacción de los clientes, quienes buscan una entidad que le ofrezca servicio de calidad con precio cómodo y además que tenga una buena imagen empresarial, lo cual contribuirá a la estabilidad económica del hotel.

4.2.3. IMPACTO EDUCATIVO

Cuadro N° 80 IMPACTO EDUCATIVO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
Poner en práctica conocimientos teóricos							X
Fuente de consulta						X	
Generación de conocimientos							X
Cultura organizacional						X	
TOTAL						4	6

RESULTADO= $2(2) + 2(3) = 10/4 = 2,5$ IMPACTO ALTO POSITIVO.

La investigación es el resultado de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos a lo largo de la etapa estudiantil; dicha indagación puede servir de fuente de consulta para estudiantes y docentes que se interesen en el control interno, es por ello que se ha puesto énfasis en generar nuevos conocimientos y fomentar una buena cultura organizacional

4.2.4. IMPACTO AMBIENTAL

Cuadro N° 81 IMPACTO AMBIENTAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
Manejo de residuos			X				
Aguas residuales			X				
Uso de Químicos		X					
TOTAL		2	1				

RESULTADO= $1(-2) + 2(-1) = -4/3 = -1,33$ IMPACTO BAJO NEGATIVO.

El manejo de residuos en el Hotel se manipula con poca cautela y se da poca importancia a las medidas de precaución, ya que hasta ahora no se ha tenido mayor cosa que lamentar, es más el uso de químicos como blanqueadores, desinfectantes, aerosoles ambientales, se debería controlar su uso, ya que, los huéspedes se podrían molestar por el fuerte olor que emanan ciertos productos si no se usan adecuadamente.

4.3. MATRIZ DE IMPACTO GENERAL

Cuadro Nº 82 MATRIZ DE IMPACTO GENERAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
Impacto Social						2,25	
Impacto Económico							2,5
Impacto Educativo							2,5
Impacto Ambiental			-1,33				
TOTAL			-1,33			2,25	5

RESULTADO= $-1,33 + 7,25 = 5,92/4 = 1,5$ **IMPACTO MEDIO POSITIVO**

El impacto de la aplicación del Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero Contable, según la investigación tendrá un impacto medio positivo, la aplicación de la propuesta es inmediata, solucionará las debilidades de HOTEL REINA DEL CISNE.

En esta propuesta se ha diseñado normas, políticas, procedimientos acordes a las necesidades y situación adaptable al hotel en cuestión de tal forma que exista un control que permita proteger y salvaguardar los activos de la compañía de fraudes o acciones erróneas.

CONCLUSIONES

- A través del análisis de la información recopilada en el diagnóstico, para este estudio encontramos que los controles administrativos, contables y financieros son empíricos así como la inexistencia de documentos que dan soporte a los procesos, resultando confusiones, retrasos, ineficiencia del personal y la insatisfacción de los clientes.
- El hotel no cuenta con un manual contable para el registro de sus movimientos diarios, por lo que el proceso es deficiente y empírico, ocasionando que la toma de decisiones sea dudosa.
- Este Manual constituye una fuente formal y permanente de información porque proporcionaría al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades, y sobre la forma de ejecutar un trabajo al personal nuevo del Hotel.
- La relación interpersonal que mantienen los empleados del hotel es deficiente, ya que, en ciertas ocasiones se ha creado conflictos por nimiedades, y la falta de supervisión en sus actividades hace que el trabajo se incorrecto.
- Si se aplica el Sistema de Control Interno propuesto, de manera comprometida y con gran interés, permitirá el mejoramiento de la Gestión Administrativa y Financiera minimizando riesgos, es decir pasar de una administración informal y rudimentaria a la formal.

RECOMENDACIONES

- Es muy importante que “HOTEL REINA DEL CISNE” difunda y aplique el manual de funciones y el reglamento de trabajo propuesto de manera que, se asigne al personal la responsabilidad y autoridad correspondiente, al mismo tiempo de que les proporciona el conocimiento necesario de sus funciones, esto facilitará y ayudará al empleado a ejecutar su trabajo de manera eficiente.
- Es indispensable que el hotel establezca y aplique un manual de contabilidad, de esta manera se mantendrá un buen manejo de los registros contables y de la información financiera ya que del flujo correcto de información depende el éxito de las decisiones y estrategias, fortaleciendo el Control Interno Administrativo Financiero y la obtención de los resultados esperados en corto, mediano y largo plazo.
- Hotel Reina del Cisne debe ejecutar el manual de funciones y reglamento de trabajo, para que sus empleados sepan que hacer y evitarse duplicidad de funciones, coadyuvando a la ejecución correcta de las labores encomendadas, y proporcionar la uniformidad en el trabajo.
- El Hotel debe aplicar el código de ética propuesto para empleador como para empleado, el cual señala como debe ser el comportamiento moral dentro y fuera de las instalaciones, evitando así cualquier conflicto o mal entendido entre las dos partes.
- Los directivos del Hotel Reina del Cisne deben considerar la importancia de mantener un Sistema de Control Interno fuerte, ya que, esto permitirá que el servicio que presta sea garantizado, logrando así posicionarse en el mercado y mantenerse en un nivel aceptable de demanda en su servicio.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Amaru, A., (2009). *Fundamentos de Administración, Teoría General y Proceso Administrativo*. Pearson Educación de México S. A. 1ra Edición.
2. ARENS, Alvin., ELDER, R., BEASLEY, M., (2008). *Auditoria Un Enfoque Integral*; Pearson Educación de México S.A., 12ma Edición.
3. BRAVO, M., (2009). *Contabilidad General*. Editorial Nuevo Día Quito-Ecuador, 7ma Edición.
4. CHIAVENATO, I., (2008). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México. Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A., 3ra Edición.
5. Franklin, E.(2009). *Organización de Empresas*.México DF. Mc Graw - Hill Interamericana Editores S.A. 3ra Edición.
6. Hellriegel, J. (2009). *Administración un Enfoque Basado en Competencias*.México DF. Cengage Learning Editores S. A. 11ma Edición.
7. Hernández, S. (2008). *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*.México DF.Graw - Hill Interamericana Editores S. A. de C.V. 2da Edición.
8. Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones*. México DF.Pearson Educación S. A.5ta Edición.
9. Mantilla, S. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Bogotá. Ecoe Ediciones. 1ra Edición.

10. MÜNCH, L. (2008)., *Administración, Escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor*. México DF. Pearson Educación de México S. A., 1ra Edición.
11. Robbins, S., Decenzo, D., Moon, H. (2009). *Fundamentos de Administración, Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. México. Pearson Educación de México S. A., 6ta Edición.
12. ROMERO, J. (2008). *Principios de Contabilidad*. México. Mc Graw- Hill Interamericana Editores S. A., 3ra Edición.
13. Código de Trabajo
14. Constitución Política del Estado, Referéndum 2008.
15. Ley de Compañías
16. Apuntes personales.

ANEXOS

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

INSTRUMENTO N° 1

**GUIA DE ENCUESTA DIRIGIDA AL EMPLEADOS DEL HOTEL REINA DEL
CISNE**

NOTA: La presente encuesta tiene como fin realizar un Diagnóstico de la situación actual de la Empresa. Sírvase marcar con una X en el casillero correspondiente a su respuesta. La información que proporcione es muy importante. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.

Cuestionario:

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Hotel?

Más de tres meses

Más de un año

2. ¿La entidad en la que usted labora cuenta con organigrama estructural?

SI

NO

3. ¿Cuál de las siguientes herramientas administrativas tiene el hotel Reina del Cisne?

- POLÍTICAS
- REGLAMENTOS
- NORMAS
- NINGUNO

4. ¿Señale si las actividades que usted realiza se encuentran estipuladas en alguno de los documentos siguientes?

- CONTRATO
- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
- MANUAL DE FUNCIONES
- NINGUNO

5. ¿Sabe usted si se ha desarrollado algún tipo de manual en el hotel?

- FUNCIONES
- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- DE CALIDAD
- NINGUNO
- OTROS

6. ¿Ha recibido capacitación para desempeñar sus funciones?

- MUCHAS VECES
- POCAS VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

7. ¿Cómo calificaría usted el ambiente de trabajo en la entidad?

- EXCELENTE
- SATISFACTORIO
- REGULAR
- MALO

8. ¿Cree que existe deficiencia en las actividades de control aplicadas por la gestión administrativa?

- MUCHA
- POCA
- NADA

9. ¿La entidad supervisa y evalúa su desempeño laboral? Si lo hace anote los mecanismos que le son aplicados.

- SIEMPRE
- POCAS VECES
- NADA

.....

10. ¿Le gustaría que la gestión de la administración mejoré mediante la implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero – Contable?

- TOTALMENTE
- PARCIALMENTE
- EN DESACUERDO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

INSTRUMENTO N° 2

**GUIA DE ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES FRECUENTES DEL HOTEL
REINA DEL CISNE**

NOTA: La presente encuesta tiene como fin realizar un Diagnóstico de la situación actual de la Empresa. Sírvase marcar con una X en el casillero correspondiente a su respuesta. La información que proporcione es muy importante. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.

Cuestionario:

1.- ¿Qué criterio tiene usted sobre la atención y servicio al cliente en el “Hotel Reina del Cisne” de la ciudad de Pimampiro?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Por qué prefiere el servicio de “Hotel Reina del Cisne”?

- Por su atención amable
- Por la comodidad de sus instalaciones
- Por precios bajos

3.- ¿En relación a los precios de otros lugares de hospedaje, en que niveles lo sitúa a “Hotel Reina del Cisne”?

- ALTOS
- MEDIANOS
- NORMALES
- BAJOS

4.- ¿Qué se debería mejorar en “Hotel Reina del Cisne”?

- Servicio y atención al cliente
- Instalaciones
- Servicios adicionales ¿Cuáles?

.....

5.- ¿En este local se ha detectado problemas de insalubridad en las instalaciones?

- SI
- NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

INSTRUMENTO N° 3

**GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SEÑORA NIDIA AMUY
PROPIETARIA DEL HOTEL REINA DEL CISNE**

Cuestionario:

1. ¿Qué motivos los llevo a constituir este hotel?
2. ¿Su hotel cuenta con un plan estratégico?
3. ¿Cuánto tiempo le dedica a su negocio?
4. ¿En que ha afectado a la compañía los lazos familiares?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

INSTRUMENTO N° 4

**GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL SEÑOR HUMBERTO POZO
ADMINISTRADOR DEL HOTEL REINA DEL CISNE**

Cuestionario:

1. ¿Para usted que implica administrar una empresa?
2. ¿Cómo se ha Administrado la empresa?
3. ¿En base a que se ejercen y realizan las funciones y responsabilidades de todo el recurso humano de la compañía?
4. ¿Cómo se lleva la contabilidad de la compañía?
5. ¿Conoce usted todos los Estados Financieros que se deben tener en toda entidad y los realizan en su empresa?
6. ¿Qué medidas estratégicas cree que se deben tomar para que su empresa mejore en el aspecto administrativo, financiero, y en la venta de servicios?
7. ¿Cree usted que es necesario la ayuda de profesionales para la buena marcha de su empresa

FOTOS







