



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL

SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO
IV, PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO,
PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

AUTORAS

CHIMARRO QUIMBIULCO JACQUELINE ALEXANDRA
LARA PROAÑO MARÍA BELÉN

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO: Dr.C. ABREU VALDIVIA OMAR

Ibarra, 2023

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director de Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Chimarro Quimbiulco Jacqueline Alexandra y Lara Proaño María Belén, para optar por el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es “SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO IV, PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR”, doy fe de que el presente trabajo reúne los requisitos y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 27 días del mes de enero del 2023.

Lo certifico,



Dr.C. ABREU VALDIVIA OMAR

C.C. 175659585-4

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172725467-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chimarro Quimbiulco Jacqueline Alexandra		
DIRECCIÓN:	Cayambe, Juan Montalvo, calle 13 de abril y Chiriboga		
EMAIL:	jachimarroq@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO	-	TELÉFONO MÓVIL:	0968792553

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:	100424147-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Lara Proaño María Belén		
DIRECCIÓN:	San Pablo, Avenida Mariscal Sucre		
EMAIL:	jachimarroq@utn.edu.ec		
TELEFONO FIJO	-	TELEFONO MÓVIL:	0939911376

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO IV, PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA,

	ECUADOR
AUTOR (ES):	<input checked="" type="checkbox"/> Chimarro Quimbiulco Jacqueline Alexandra <input checked="" type="checkbox"/> Lara Proaño María Belén
FECHA: DD/MM/AAA	24/01/2023
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR/DIRECTOR:	Dr. C. Abreu Valdivia Omar

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 27 días del mes de enero del 2023

LAS AUTORAS:



María Belén Lara Proaño

C.C. 100424147-5



Jacqueline Alexandra Chimarro Quimbiulco

C.I. 172725467-2

CERTIFICADO DE PUBLICACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAAECES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CERTIFICADO DE PUBLICACIÓN

Ibarra, 24 de septiembre del 2022

Ingeniero
Rolando Soria
Coordinador de la Carrera de Contabilidad y Auditoría

Estimado Coordinador.

En referencia a la resolución del H. Consejo Directivo RESOLUCIÓN No. 0048-HCD-FACAE-UTN-2022, del 28 de enero de 2022, en el que se me designa como director (miembro de tribunal), comunico que he procedido a la revisión del documento y una vez cumplidas las observaciones por parte de los autores, consigno la siguiente calificación que avala la sustentación del trabajo de grado, previo a la defensa oral pública.

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DE AUTOR (A)(ES)	TEMA DE TRABAJO DE GRADO CARRERA	CALIFICACIÓN EN LETRAS
CHIMARRO QUIMBIULCO JACQUELINE ALEXANDRA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO IV, PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR	DIEZ
LARA PROAÑO MARÍA BELÉN	SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO IV, PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR	DIEZ

Cordialmente.

Dr. C. Omar Abreu Valdivia (PhD)

Dedicatoria

El presente trabajo de grado va dedicado especialmente a Dios, por guiar mi camino a lo largo de la vida brindándome salud y sabiduría, por permitirme alcanzar uno de los objetivos que más he anhelado, siendo mi gran apoyo y fortaleza a todo momento.

Con todo mi amor a mis padres Jorge y Blanca, que siempre han creído en mí, que con sus palabras de aliento me han impulsado a seguir adelante y no decaer, a quienes debo todos los logros conseguidos y por conseguir, gracias a su lucha constante y laboriosa tarea para hacer de mí una persona de bien.

A mis queridos hermanos Alex y Aldair, quienes al brindarme su afecto y amor llegaron a convertirse en mi mayor motivación e inspiración para culminar con éxito esta maravillosa etapa de mi vida.

Jacqueline Alexandra Chimarro Quimbiulco

Dedicatoria

Dedico con amor y llena de alegría este trabajo de tesis a Dios, porque con su sabiduría a iluminado mi camino a cada instante; cada paso que eh dado han sido seguros sabiendo que lo tengo a Él a mi lado. Con esmero y dedicación hoy puedo decirte Dios lo logramos, gracias por esta bendición y por aquellas bendiciones que me das día a día.

A mis queridos padres Hipatia Proaño y Germánico Lara por estar incondicionalmente apoyándome en mi formación profesional, fue muy agradable su compañía y su gran esfuerzo por permitirme luchar en esta meta tan anhelada para mí, gracias a su ejemplo, su apoyo, comprensión y dedicación como padres, con amor les dedico este triunfo en mi vida estudiantil.

A mi mayor tesoro, mi hija Scarlett Isabel por ser esa fortaleza en mi vida que me permite continuar luchando por mis objetivos propuestos, por ser la luz y alegría de todos mis días.

A mis hermanos Paola, Israel, Jimmy y Marcos por haber estado apoyándome en mis estudios, quienes con sus ocurrencias, amistad y consejos supieron animarme día a día.

A mi compañero de vida Edy por estar junto a mí en cada momento reconfortándome y animándome con tus palabras de aliento para no rendirme en mis estudios, agradezco tu cariño y apoyo incondicional hasta el final.

María Belén Lara Proaño

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por abrirme sus puertas y permitir formarme en ella como una profesional de excelencia; a sus docentes que con gran compromiso y dedicación imparten en las aulas de clases saberes y conocimientos en un ambiente de respeto y confianza.

A mi familia, que con su apoyo incondicional ha sabido brindarme la fuerza necesaria para perseguir mis sueños con dedicación y esmero, gracias por sus valiosos consejos y palabras de aliento que me impulsaron a perseverar y creer de lo que puedo ser capaz.

Al gerente del Hotel Indio Inn, el señor Héctor Santellán, quien amablemente nos recibió en su establecimiento, permitiéndonos de esta manera llevar a cabo el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos Arnold, Denis y María Belén, por los buenos momentos compartidos durante nuestra etapa universitaria, por enseñarme el valor de la amistad; y a todas las personas que de una u otra manera hicieron posible la culminación de esta maravillosa etapa.

Jacqueline Alexandra Chimarro Quimbiulco

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios porque, con su ejemplo, su inmensa bondad, su sabiduría, su protección me ha enseñado a actuar siempre con amor, fortaleza y valentía en cada aspecto de mi vida estudiantil, le doy gracias por que ha estado ahí para mí, guiando mis pasos, ayudándome a persistir en cada meta propuesta gracias a ello eh comprendido su generosidad y bendición en mi vida. Gracias Padre por permitirme cumplir este sueño tan anhelado para mí.

A mi querida Virgen del Carmen por protegerme a cada instante y permitir que cada salida y llegada a casa desde la Universidad hayan sido bendecidas.

A mis amados padres mil gracias ya que, con su ejemplo, consejos y su apoyo incondicional me han enseñado a no rendirme y a continuar en el camino a pesar de las adversidades.

A los docentes de mi querida Universidad Técnica del Norte quien con paciencia han fomentado en mí, conocimientos para enriquecerme como profesional en Contabilidad y Auditoría gracias a sus valores, compromisos y enseñanzas me han permitido lograr este nuevo paso en mi vida.

A mi querida compañera de tesis Jacqueline Alexandra porque gracias a sus consejos, ayuda, sus conocimientos y virtudes eh aprendido a realizar este arduo trabajo en equipo, gracias querida amiga por ayudarme a crecer en este proceso; más aún gracias por convertirte en esa amiga incondicional que ha estado ahí para mi entre risas y llantos, en las buenos y malos momentos.

Mi gratitud infinita a todas aquellas personas que fortalecieron y enriquecieron mi etapa estudiantil.

María Belén Lara Proaño.

Índice de Contenidos

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO.....	II
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	III
CERTIFICADO DE PUBLICACIÓN.....	V
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	IX
Contenido de tablas.....	XIV
Contenido de figuras.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVII
ABSTRACT	XVIII
Presentación.....	XIX
INTRODUCCIÓN	XXI
Objetivos.....	XXIII
1.1.1. General.....	XXIII
1.1.2. Específicos.....	XXIII
Capítulo I.....	1
1.2. Introducción.....	1
1.3. Objetivos del Diagnóstico.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Variables	4
1.5. Desarrollo de Variables	8
1.5.1. Entrevista	8
1.5.2. Encuesta	18
1.5.3. Ficha de observación.....	28
1.5.4. Análisis PEST.....	46
1.6. Análisis de la información	58
1.6.1. Matriz FODA.....	58
1.6.2. Cruces estratégicos	60
1.7. Problema diagnóstico	62
Capítulo II.....	64
2.1. Introducción.....	64
2.2. Objetivos	64
2.2.1. Objetivo General	64

2.2.2.	Objetivos Específicos.....	64
2.3.	Marco Teórico.....	64
2.3.1.	Sistema de control interno basado en el modelo COSO IV.....	64
2.3.2.	Estrategias de Control Interno.....	65
2.3.3.	Control interno en el sector hotelero.....	66
2.3.4.	Filosofía institucional.....	67
2.3.5.	Manual de funciones.....	69
2.3.6.	Manual de procedimientos.....	70
2.3.7.	Estructura organizacional.....	71
2.3.8.	Reglamento interno.....	72
2.3.9.	Código de ética.....	73
2.3.10.	Políticas.....	73
2.3.11.	Plan operativo anual.....	74
2.3.12.	Gestión de riesgos.....	75
2.3.13.	Planes de mitigación de riesgos.....	76
Capítulo III.....		77
3.1.	Introducción.....	77
3.2.	Objetivos.....	77
3.2.1.	Objetivo General.....	77
3.2.2.	Objetivos Específicos.....	77
3.3.	Enfoque de la investigación.....	78
3.3.1.	Investigación Cualitativa.....	78
3.3.2.	Investigación Cuantitativa.....	78
3.4.	Tipo de investigación.....	78
3.5.	Métodos.....	79
3.5.1.	Método histórico lógico.....	79
3.5.2.	Método de estudio documental.....	79
3.5.3.	Método inductivo - deductivo.....	79
3.5.4.	Método sistémico.....	80
3.6.	Tipo de muestreo.....	80
3.7.	Técnicas e instrumentos.....	81
3.7.1.	Información primaria.....	81
3.7.2.	Información secundaria.....	82
Capítulo IV.....		84
4.1.	Introducción.....	84
4.2.	Objetivos.....	84

4.2.1.	<i>Objetivo General</i>	84
4.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	84
4.3.	Estructura Administrativa	85
4.3.1.	Denominación de la empresa e imago tipo.....	85
4.3.2.	Misión	86
4.3.3.	Visión.....	86
4.3.4.	Valores Corporativos	87
4.3.5.	Objetivos Estratégicos	88
4.3.7.	Políticas Administrativas	98
4.3.8.	Organigrama Estructural	101
4.3.9.	Manual de Funciones	102
4.3.10.	Perfil del cargo	116
4.3.11.	Mapa de procesos	132
4.3.12.	Manual de procedimientos	135
4.3.13.	Reglamento interno	172
4.3.14.	Código de ética.....	172
4.4.	Propuesta Financiera	173
4.4.2.	Estados financieros	174
•	Estado de situación inicial	174
•	Estado de resultados	175
•	Estado de flujo de efectivo	176
•	Estado de cambios en el patrimonio	177
4.4.3.	Dinámica de cuentas	178
4.4.4.	Indicadores financieros	209
4.4.5.	Formato de documentos soporte	217
•	Kardex.....	217
•	Recibo de caja chica	218
•	Egreso de caja chica	218
•	Arqueo de caja general	219
•	Arqueo de caja chica	220
•	Solicitud de reposición de caja chica.....	221
•	Bitácora de mantenimiento de maquinaria y equipo.....	222
Capítulo V	223
5.1.	Introducción.....	223
5.2.	Descripción del estudio.....	223

5.2.1.	Objetivo General	223
5.2.2.	Objetivos Específicos.....	223
5.2.3.	Equipo de Trabajo	223
5.3.	Metodología de verificación.....	224
5.3.1.	Factores a validar	225
5.3.2.	Método de calificación	226
5.3.3.	Rango de interpretación.....	226
5.4.	Resultados.....	227
5.5.	Calificación e interpretación	230
5.6.	Conclusiones y recomendaciones	231
5.6.1.	Conclusiones	231
5.6.2.	Recomendaciones	232
ANEXOS.....		241

Contenido de tablas

Tabla 1	2
Tabla 2	6
Tabla 3	28
Tabla 4	32
Tabla 5	34
Tabla 6	37
Tabla 7	39
Tabla 8	41
Tabla 9	44
Tabla 10	58
Tabla 11	60
Tabla 12	81
Tabla 13	81
Tabla 14	82
Tabla 15	82
Tabla 16	87
Tabla 17	88
Tabla 18	90
Tabla 19	98
Tabla 20	102
Tabla 21	104
Tabla 22	106
Tabla 23	108
Tabla 24	110
Tabla 25	112
Tabla 26	114
Tabla 27	116
Tabla 28	118
Tabla 29	120
Tabla 30	122
Tabla 31	125
Tabla 32	127
Tabla 33	129
Tabla 34	133
Tabla 35	133
Tabla 36	134
Tabla 37	134
Tabla 38	135
Tabla 39	138
Tabla 40	141
Tabla 41	144
Tabla 42	146
Tabla 43	149
Tabla 44	152
Tabla 45	155
Tabla 46	157

Tabla 47	160
Tabla 48	163
Tabla 49	166
Tabla 50	169
Tabla 51	178
Tabla 52	180
Tabla 53	181
Tabla 54	185
Tabla 55	187
Tabla 56	189
Tabla 57	191
Tabla 58	193
Tabla 59	196
Tabla 60	198
Tabla 61	199
Tabla 62	200
Tabla 63	203
Tabla 64	205
Tabla 65	207
Tabla 66	209
Tabla 67	224
Tabla 68	225
Tabla 69	226
Tabla 70	226
Tabla 71	228
Tabla 72	298

Contenido de figuras

Figura 1	18
Figura 2	19
Figura 3	20
Figura 4	21
Figura 5	22
Figura 6	23
Figura 7	24
Figura 8	25
Figura 9	26
Figura 10	27
Figura 11	54
Figura 12	57
Figura 13	80
Figura 14	85
Figura 15	86
Figura 16	86
Figura 17	101
Figura 18	132
Figura 19	137
Figura 20	140
Figura 21	143
Figura 22	145
Figura 23	148
Figura 24	151
Figura 25	154
Figura 26	156
Figura 27	159
Figura 28	162
Figura 29	165
Figura 30	168
Figura 31	171

RESUMEN EJECUTIVO

En el sector hotelero, varias son las empresas que persiguen trascender buscando efectivizar su gestión empresarial, para ello, resulta imprescindible que las organizaciones se encaminen al fortalecimiento de sus procesos, políticas, estrategias y demás actividades que permitan cumplir sus objetivos y a la vez resaltar la razón de ser del establecimiento, esto se cumple adaptando un control interno que promueva la efectividad y eficiencia en las operaciones al ser empoderado en toda la estructura organizativa. El objetivo del presente trabajo es desarrollar un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, la metodología que se basó en una investigación de carácter descriptivo con un enfoque mixto, pues se trata de explicar la situación del objeto de estudio por medio de información cualitativa y cuantitativa obtenida a través de entrevistas, encuestas, fichas de observación, entre otros. Los principales resultados obtenidos son: la entidad carece de una filosofía intencional, carecen de manuales de procedimientos, políticas administrativas, financieras, normativa institucional que regulen las buenas relaciones y gobernabilidad, etc; frente a ello en la propuesta se abordan temas que permiten que su estructura administrativa y financiera sea más sólida y contribuyan al fortalecimiento y competitividad de las empresas del sector.

Palabras clave: calidad pymes, sostenibilidad, competitividad, estrategia, cultura otavaleña.

ABSTRACT

In the hotel sector, there are several companies that seek to transcend seeking to make their business management effective, for this, it is essential that organizations move towards strengthening their processes, policies, strategies and other activities that allow them to meet their objectives and at the same time highlight the *raison d'être* of the establishment, this is accomplished by adapting an internal control that promotes effectiveness and efficiency in operations by being empowered throughout the organizational structure. The objective of this work is to develop an internal control system based on the COSO IV model for the Hotel Indio Inn in the city of Otavalo, the methodology that was based on a descriptive investigation with a mixed approach, since it tries to explain the situation of the object of study through qualitative and quantitative information obtained through interviews, surveys, observation sheets, among others. The main results obtained are: the entity lacks an intentional philosophy, they lack procedure manuals, administrative and financial policies, institutional regulations that regulate good relations and governance, etc; Against this, the proposal addresses issues that allow its administrative and financial structure to be more solid and contribute to the strengthening and competitiveness of the companies in the sector.

Keywords: pymes quality, sustainability, competitiveness, strategy, Otavalo culture.

Presentación

El presente trabajo de tesis pretende proponer la creación de un adecuado sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, herramienta que permitirá garantizar la efectividad en las operaciones del establecimiento en mejora de su gobierno y cultura, gestión de riesgos, estrategias, actividades de supervisión y comunicación a fin de conseguir un valor mejorado.

La investigación realizada consta de cinco capítulos detallados a continuación:

El primer capítulo describe de manera concisa la situación de la estructura administrativa y financiera del Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, así como también el control interno que se efectúa en el mismo. El desarrollo del diagnóstico se realiza tomando en cuenta información cuantitativa y cualitativa extraída por medio de los diferentes instrumentos de investigación, permitiendo descubrir las cualidades y relaciones del objeto de estudio, dentro del mismo se logra visualizar la realidad desde perspectivas históricas, lógicas, hipotéticas, causales y dialécticas, sustentados en la abstracción, el análisis, la síntesis, la deducción e inducción.

En el segundo capítulo se fundamentará teóricamente el sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador. Coso IV, o también conocido como ERM, es una herramienta que permite evaluar y gestionar el riesgo, así también sirve como guía para las empresas en cuanto al cumplimiento de objetivos, metas y estrategias corporativas; consta de cinco componentes integrados dentro del proceso administrativo que son gobierno y cultura, estrategias y objetivos, desempeño, revisión e información, comunicación y reporte. En el desarrollo del trabajo se especificará el funcionamiento de un sistema de control interno, la evolución de la gestión de riesgos, elementos de una estructura administrativa y financiera y el marco de gestión de riesgo empresarial mediante el uso de herramientas tales como artículos científicos,

libros y páginas web que nos permitan conocer cómo se llevan a cabo los procesos de control interno en el hotel.

En el tercer capítulo se fundamentará metodológicamente el sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo. Por medio de herramientas y técnicas de investigación se permite reunir información veraz y confiable, que contribuyan al logro del objetivo propuesto.

En el cuarto capítulo se diseñará un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo. Para lo cual se contará con la información proporcionada por el gerente y la contadora de la empresa, así como también del equipo de trabajo, también se tomará en cuenta el análisis de la investigación mixta detallada con anterioridad y los fundamentos teóricos que han sido tomados en cuenta.

Para finalizar en el quinto capítulo, se realizará la validación del sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn, que se efectuará por parte del tribunal, a quienes se presentará el informe final del director del trabajo y los oponentes designados. A fin de facilitar el trabajo que les corresponde a los profesionales, se presentará con anticipación toda la información realizada en la investigación.

INTRODUCCIÓN

El Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo se caracteriza por ser un establecimiento de cuatro estrellas dedicado a la prestación de servicios de hospedaje con un alto sentido de responsabilidad social, cuenta con un equipo de trabajo calificado y de confianza por medio del cual busca satisfacer las necesidades de todas aquellas personas interesadas en alojarse en el mismo.

El sector hotelero al igual que los demás grupos económicos, busca constantemente crecer su participación en el mercado, anteponiendo la calidad de los servicios prestados y la expansión que logra alcanzar con el impulso de la actividad turística.

Su búsqueda de valor, ha llevado a este sector a alinearse a los estándares dispuestos por normas nacionales e internacionales tales como lo son, el Reglamento de Alojamiento Turístico, el cual establece los parámetros a los que se regirán las empresas hoteleras en el Ecuador a fin de que puedan ofertar sus servicios de manera transparente; también se encuentra la Norma ISO 18513, que establece parámetros que regulan los diversos tipos de alojamiento turístico y servicios relacionados, de modo que se alcance un óptimo nivel de atención al cliente a través del refuerzo de la calidad de servicio; así mismo se puede citar a la norma UNE 182001, que propone un conjunto de requisitos para establecimientos hoteleros como parte de un estímulo que contribuya al logro de cotas crecientes de calidad por medio de la aplicación de sistema de gestión por procesos.

El control interno forma parte de un eje fundamental en este sector, pues a medida del crecimiento y expansión del mismo se es necesario contar con un plan que proporcione una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Acorde a Mantilla (2018), menciona que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para

salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), desde el año 1992 ha publicado un Informe de Control Interno con la finalidad de medir y evaluar las estrategias y lineamientos desarrollados en las operaciones de la empresa. Actualmente se cuenta con la última modificación expuesta en el año 2017 denominada Coso Erm, que tiene por objetivo proporcionar una mayor comprensión sobre la gestión de riesgos empresariales, mejorar la alineación entre el desempeño y la gestión de riesgo, presentar nuevas formas de ver al riesgo y sobre todo estimula el apoyo que se debería tener en las tecnologías que constantemente se encuentran en evolución.

Con lo antes expuesto se determina la propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo Coso ERM para el hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, con el fin de mejorar el control de las actividades desarrolladas en el mismo en búsqueda de alcanzar una categoría más avanzada, en función a una adecuada gestión de riesgo en contribución de todos quienes conforman su estructura organizacional.

En la presente propuesta se detalla la filosofía empresarial del hotel, compuesta por una misión, visión, valores institucionales, objetivos estratégicos y políticas administrativas; así también, se detalla la gestión por procesos en donde se determina un mapa de procesos, manual de procedimientos y diagramas de flujo con respecto a la información obtenida del hotel; posteriormente, se enfatiza la estructura organizacional que contiene, el organigrama estructural del hotel Indio Inn, manuales de funciones y perfiles de los cargos a desempeñar en cada área del mismo. En cuanto a la parte financiera, se encuentra el catálogo de cuentas, estados financieros, dinámicas de cuentas e indicadores financieros.

Objetivos

1.1.1. General

Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo coso IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.

1.1.2. Específicos

- Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera del Hotel Indio Inn a fin de establecer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Fundamentar teóricamente un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Fundamentar metodológica de un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Validar el sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador

Capítulo I

Diagnostico Situacional

1.2.Introducción

Según los límites otorgados por el Gobierno Municipal de Otavalo (2021), la ciudad de Otavalo se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, zona norte del Ecuador, cuenta con una superficie de 579 km² y una población total de 110.461 habitantes, de ellos 44.536 habitan en la zona urbana y 65.925 en la zona rural; se encuentra limitada al norte con los cantones Cotacachi, Antonio Ante e Ibarra; al sur con el cantón Quito; al este con los cantones Ibarra y Cayambe y al oeste con los cantones Quito y Cotacachi. En esta ciudad el turismo es reconocido como una de las principales actividades económicas productivas que favorecen al crecimiento y desarrollo del cantón.

Así también, en la página web Ecuador Turístico (2015), se menciona que: Otavalo posee múltiples establecimientos hoteleros, de alimentos y bebidas, como el Hotel “El Indio Inn”, el cual se encuentra ubicado en la calle Simón Bolívar N°904 y Abdón Calderón, a unas cuadras del parque Simón Bolívar, es clasificado como un hotel de cuatro estrellas, dedicado al servicio de hospedaje, cafetería, restaurante, salón de eventos y spa. Éste desde sus inicios ha logrado captar clientes nacionales y extranjeros, brindándoles una excelente acogida.

Acorde a Morillo (2011), la actividad turística tiene potencial para promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo cual a su vez se traduce en oportunidades de empleo, distribución de rentas y en impulso de otras actividades. El Hotel Indio Inn, desde sus inicios ha sabido captar las oportunidades que en su entorno ha encontrado, con una iniciativa y creatividad propia logra alcanzar excelente acogida por parte de extranjeros que visitan la ciudad de Otavalo.

Haber conseguido tener éxito gracias a las múltiples habilidades y destrezas que posee el equipo de trabajo del Hotel Indio Inn, no es garantía para mantener una estabilidad permanente sin antes contar con una guía que oriente la correcta aplicación y control sobre los procesos contables financieros. De acuerdo con Illescas & Pillajo (2013), un manual de procedimientos contables financieros proporciona información acerca de la ejecución y registro de operaciones contables para la realización de una actividad o tarea específica. Por otro lado, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza (2015), hace mención a que el modelo COSO IV tiene por objetivo proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la gestión del riesgo, control interno y disuasión del fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional.

El hotel Indio Inn se constituyó en 1976 e inició sus actividades en el mismo año bajo el cargo del señor Alfonso Santellán. Actualmente se encuentra administrado por sus hijos, quienes pagan arriendo por las instalaciones. Su organigrama estructural está integrado por un gerente, un jefe de recepción y un jefe de habitaciones y servicios, además cuenta con la colaboración de 2 camareras y una contadora.

Tabla 1

Nómina de trabajadores del Hotel Indio Inn

Nombre	Cargo
Héctor Enrique Santellán Quinche	Gerente/Administrador
	Jefe de recepción
María Magdalena Santellán Quinche	Camarera
	Mantenimiento

	Jefe de habitaciones y servicios
Fanny Adelaida Santellán Quinche	Chef
	Lavandera
Leticia Emperatriz Sevillano Báez	Contadora General
	Camarera
Laura Maruja Yamberla Montalvo	Mantenimiento
	Lavandera

Nota: Esta tabla muestra el nombre de cada integrante del equipo de trabajo del Hotel Indio Inn y el rol o cargo que desempeñan en el mismo. Tomado de elaboración propia.

Esto debido a la baja actividad turística que desde el 2020 se dio con el inicio de la pandemia a causa del Covid-19, a pesar de ello se mantiene la esperanza que para el 2022 el hotel pueda recobrar estabilidad y contrate nuevamente personal para el cargo de ama de llaves, auditor nocturno, botones, encargado de mantenimiento, recepcionista y un cajero, puestos para los cuales el hotel cuenta con un profesiograma.

Cabe resaltar que el Hotel El Indio Inn, ha sido un referente en cuanto a establecimientos de hospedaje, indudablemente la atención y servicio que se ofrece en el mismo ha dado como resultado que las personas que visitan sus instalaciones queden totalmente complacidas y recomienden este lugar.

1.3.Objetivos del Diagnóstico

1.3.1. *Objetivo General*

Diagnosticar la situación administrativa, contable y financiera del Hotel Indio Inn a fin de establecer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Establecer la estructura organizacional del Hotel Indio Inn.
- Determinar los procesos en el área financiera de la unidad de análisis.
- Determinar el contexto político, económico, social y tecnológico donde se desenvuelve la institución.

1.4.Variables

Aspectos administrativos

- Filosofía institucional
- Mapa de procesos
- Manuales de procedimientos
- Manual de funciones
- Perfil de los cargos
- Políticas administrativas
- Organigrama estructural
- Reglamento interno
- Código de ética
- POA

Aspectos financieros

- Normativa contable

- Políticas financieras
- Procesos contables
- Estados Financieros
- Catálogo de cuentas
- Indicadores financieros

Análisis PEST

- Factores políticos
- Factores económicos
- Factores sociales
- Factores tecnológicos

La tabla que se presenta a continuación, complementa como parte de una guía la matriz de diagnóstico situacional, que detalla de manera concisa los objetivos de la investigación, las variables e indicadores tomados en cuenta, las fuentes de información, las técnicas implementadas y lo más importante, el público informante.

Tabla 2

Matriz de diagnóstico situacional

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Fuentes de información	Técnica	Público Informante
Establecer la estructura organizacional del Hotel Indio Inn.	Aspectos administrativos	<ul style="list-style-type: none">- Filosofía institucional- Mapa de procesos- Manuales de procedimientos- Manual de funciones- Perfil de los cargos- Políticas administrativas- Organigrama estructural- Reglamento interno- Código de ética- POA	Primaria	<ul style="list-style-type: none">- Encuestas- Entrevista- Ficha de observación	Gerente Jefe de habitaciones y pisos Jefe del área de recepción Empleados

Determinar los procesos en el área financiera de la unidad de análisis.	Aspectos financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa contable - Políticas financieras - Procesos contables - Estados Financieros - Catálogo de cuentas - Indicadores financieros 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Entrevista - Ficha de observación 	Contadora
Determinar el contexto político, económico, social y tecnológico donde se desenvuelve la institución.	Análisis PEST	<ul style="list-style-type: none"> - Factores políticos - Factores económicos - Factores sociales - Factores tecnológicos 	Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes documentales 	<ul style="list-style-type: none"> Libros Artículos científicos Leyes, reglamentos y resoluciones oficiales

Nota: Esta tabla proporciona una visualización preliminar sobre los indicadores y variables a ser diagnosticados. Tomado de elaboración propia.

1.5.Desarrollo de Variables

1.5.1. Entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DEL HOTEL INDIO INN

Objetivo. – Obtener información sobre de la situación actual en la que se encuentra el Hotel Indio Inn en cuanto al control interno en los procesos administrativos, contables y financieros.

Datos técnicos:

Entrevistador/as: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Entrevistado: Héctor Santellán

Fecha de aplicación: 5/11/2021

Cargo: Gerente general

Hora de inicio: 16:26h

Nivel jerárquico: Nivel ejecutivo

Hora de fin: 17:08h

1. ¿Cuenta el Hotel Indio Inn con un adecuado organigrama estructural?

El hotel cuenta con un organigrama, el cual ha servido de base para la ejecución de funciones; la estructura del organigrama es de acuerdo a lo que se dispone en el hotel, sin embargo, se cree necesario reestructurarlo de una mejor manera para que este sea diseñado técnicamente con un enfoque empresarial. (1'05'')

2. ¿El Hotel Indio Inn tiene establecido la misión, visión, valores institucionales?

La misión, visión y valores institucionales del hotel se encuentran establecidos mas no escritos, es decir que no son de conocimiento público, los únicos que saben sobre ellos son las tres personas encargadas del hotel, pero lo ideal sería afinarlos mediante un formato organizacional y establecerlos para así compartirlos con el personal y los huéspedes.

La misión es llegar a todo el Ecuador, que conozcan como es el hotel Indio Inn, los servicios que este ofrece, la calidad de instalaciones y la cultura que se practica, por eso las habitaciones han sido decoradas acorde a diseños del pueblo otavaleño.

Como visión a 5 años, el hotel se proyecta seguir creciendo, durante años su fuerte ha sido el continente europeo, pero se proyecta captar clientes de los Estados Unidos y de otras partes del mundo y ser reconocido como uno de los hoteles de mejor categoría y servicio.

Entre los valores que el hotel principalmente predica se encuentran la honestidad y honradez. (1'50'')

3. ¿El Hotel Indio Inn tiene establecidos objetivos estratégicos y las políticas institucionales?

El hotel Indio Inn, tiene objetivos de hacia dónde va, sin embargo, no son puntuales. Lo principal es realizar mejoras al hotel aplicando estrategias de marketing para ofrecer un mejor servicio, ya que se cree que pronto el turismo se reactivará. Se considera que es sustancial establecer más objetivos de manera técnica. (6'36'')

4. ¿La administración del Hotel Indio Inn se rige por normas y reglamentos establecidos?

Si, el hotel cuenta con un manual de procedimientos que se rige a una certificación de calidad Q, pero esto se lo llevó solamente hasta el año 2019 ya que posteriormente inició la pandemia a causa del Covid-19. Realmente hace falta un mejoramiento dentro de los procedimientos y normas.

La certificación Q se obtuvo tras una capacitación de 6 meses, con una aceptación del 76%, en el proceso el personal aprendió como ofrecer un mejor servicio en algunas áreas de trabajo establecidas en el hotel. (8'04'')

5. ¿Se aplican procedimientos de control interno en las actividades desarrolladas en el hotel?

Por el momento se aplican parcialmente, ya que el personal ha reducido a tal punto que son sus dueños quienes realizan todo tipo de labor, sin embargo, cuando el turismo en Otavalo era estable, se le daba total supervisión a cada uno de los procesos, empezando por la atención al cliente, como se debe servir, como se debe atender y más; se espera para cuando todo regrese

a la normalidad retomar estas funciones, que se encuentran registradas en los manuales.
(10'06'')

6. ¿Los empleados del Hotel han recibido capacitaciones acerca de cómo desempeñar sus funciones?

En su momento, cuando se contaba con la contratación de algunos empleados a pesar de que hayan sido multifuncionales, se les daba su proceso de inducción que constan registrados en documentos, por ejemplo, las camareras cumplían su labor acorde a un procedimiento, que consta en el menaje de las habitaciones, ventilación de habitaciones, retirar cobijas y sábanas, limpieza de baños, vestida de habitaciones, barrido, trapeado y aspirado para cerrarlas. (11'33'')

7. ¿Los problemas que se presentan en el Hotel Indio Inn son expuestos ante el Gerente para buscar las adecuadas alternativas de solución?

Si, y de hecho son los tres dueños quienes ven todas las situaciones que afectan al hotel, los daños ya sea en la edificación o errores comunes que ocurren al momento de brindar el servicio y se van estableciendo correcciones a modo de que todo sea mejorable para para satisfacer las necesidades del cliente, por estas acciones, el hotel ha recibido una calificación de 5 estrellas en Google por parte de sus huéspedes. (17'48'')

8. ¿Conoce usted con profundidad el resultado de las operaciones económicas y financieras que se dan en el hotel?

Si, como administrador conozco perfectamente los ingresos y egresos que se ven reflejados en el sistema.

La contadora se encarga de dar a conocer al gerente los resultados al cierre de mes constantemente y el valor de los impuestos a pagar, a pesar de ello por conocimiento propio y por el hecho de ver a profundidad el funcionamiento del hotel día a día, conoce a detalle cuánto

se vende, el detalle de ocupación, quienes están debiendo, entre otros hechos económicos.
(21'17'')

9. ¿Considera indispensable que se implemente un sistema de control interno para mejorar la gestión tanto administrativa, contable y financiera que se maneja en el Hotel?

Si, ya que el control interno contribuye a mejorar la administración del hotel, se cuenta ya con un control de calidad, sin embargo, el sistema aportaría con acciones especializadas a la gestión que se lleva, así como también simplificaría ciertos procesos, ya que serían de comprensión total para los empleados.

Si bien es cierto, el Hotel Indio Inn ha ganado un prestigio en la ciudad de Otavalo, al contar con ciertos pros tales como, la cercanía a todo, la exclusividad en sus servicios, su reconocimiento y alta demanda de reservaciones, a pesar de ello, se considera que los procesos que se llevan dentro del mismo necesitan ser mejorados, por lo que el sistema de control interno aportaría en ese sentido. (22'21'')

Conclusión

El Hotel Indio Inn ha forjado durante su trayectoria un reconocimiento por parte de turistas nacionales y extranjeros que han visitado el establecimiento y lo han recomendado, pues según sus experiencias, este ofrece un servicio exclusivo apegado a la cultura de la ciudad, así como también su ubicación se encuentra en un punto estratégico. A pesar de que la institución cuenta con buenas referencias, internamente no existe una adecuada estructura administrativa, por lo que existen debilidades en el entorno laboral que con frecuencia se encuentra propenso a inmiscuirse en cuellos de botella que reducen la eficiencia de las actividades desempeñadas por cada área de trabajo. Se considera que, al contar con un sistema de control interno, la situación actual del hotel mejore.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DEL HOTEL INDIO INN

Objetivo: Obtener información acerca de la información contable que posee el Hotel Indio Inn de la Ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura Ecuador

Datos técnicos:

Entrevistador/as: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Entrevistada: Leticia Sevillano

Fecha de aplicación: 10/11/2022

Cargo: Contadora general

Hora de inicio: 10:34h

Nivel jerárquico: Nivel auxiliar

Hora de fin: 11:22h

1. ¿Cuáles son las obligaciones tributarias del Hotel Indio Inn?

Menciona que el Hotel realiza la declaración del Impuesto al Valor Agregado IVA, declaración de retenciones, anexo de relación de dependencia, anexo transaccional, anexo simplificado, Declaración del impuesto a la renta de microempresarios y declaración del impuesto a la renta como persona natural. (1'04'')

2. ¿Dispone el Hotel con un sistema contable avanzado? ¿Cuál?

El sistema actual que manejan en el Hotel Indio Inn se denomina SMARTH MANAGER es un sistema completo del cual se puede obtener información neta de las reservaciones, también sirve para verificar y registrar los abonos o anticipos que se efectúan para hacer el consumo posterior este sistema y es importante para verificar la disponibilidad misma de las habitaciones. También dispone de facturación, cuentas por cobrar, bancos, anexos, balances e informes financieros.

Anteriormente, menciona que se usaba otro sistema por la cantidad de dinero que maneja el hotel no podía llevar la contabilidad manualmente como en tiempos atrás lo venían haciendo, dicho sistema se denominaba MONICA, un software contable que no era tan beneficioso porque todas las ventas diarias debía sumarlas a mano y registrarlas en este sistema,

después compraron otro sistema llamado Tiny, era solo contable y para el registro de ventas, pero no le convenía al hotel porque no podía registrar las reservaciones.

Primero compraron una parte de este sistema que comprometía al registro de recepciones (Sistema SMARTH MANAGER) y la otra parte lo realizaban con el sistema Tiny pero les tomaba mucho tiempo para registrar las operaciones contables por lo que adquirieron el sistema actual hace unos 5 años, por arrendamiento el primer módulo de contabilidad en donde se hizo un traspaso de toda la información al sistema y se mantienen con ese cancelando un monto de \$4.000,00 dólares la parte de recepción y la parte contable pagan mensualmente un valor de \$70,00 dólares que anuales serían \$840,00 más 50 dólares de facturación electrónica mensual. (2'32'')

3. ¿Existe un manual de procesos para el área administrativa, contable y financiera del hotel?

No existen manuales realizados para el Hotel, en una ocasión otros estudiantes de una Universidad si lo realizaron, pero no les hicieron llegar el documento, en sí manuales por escrito no dispone, en el hotel las operaciones que se realizan son más de manera empírica, por ende, recalca que a veces si se saltan algún proceso dentro del Hotel y como es una empresa familiar también es difícil seguir al orden un manual si no que más se lo realiza a conveniencia del grupo familiar. (4'45'')

4. ¿Existen procedimientos de control interno para el manejo de las cuentas contables?

Existen, pero solo de manera verbal, la contadora ha tratado de darles una serie de lineamientos más no existen documentos escritos y como en el sistema mismo se realizan los cierres de caja se efectúa el depósito, se verifica caja chica, les explica que se puede hacer y cómo es su manejo. Sin embargo, cuando un cliente hace un anticipo a veces se olvida la persona que encargada como es de registrar y no ingresa ese anticipo entonces ahí se ocasiona un lío para hacer las debidas correcciones por eso menciona que sería conveniente tener por

escrito dichos procedimientos de control interno para que se aprendan de memoria y evitar errores. (7'18'')

5. ¿Cómo se realizan los depósitos del dinero recaudado por los servicios prestados en el hotel?

Los depósitos se los realiza a diario, por ejemplo, los pagos que realizan en efectivo en el hotel sea de pago de facturas o cobro de algunas cuentas por cobrar, se las deposita en Produbanco, y cuando el cliente realiza un depósito mediante transacción piden el número de cuenta del Banco Pichincha, y con tarjetas de crédito de igual manera en el banco Pichincha se efectúa el pago y se hace una transferencia al Produbanco para tener disponibilidad de dinero en caso de que se necesite , de igual manera se procede con los cheques. (9'14'')

6. ¿Cómo se controlan los inventarios?

Los inventarios en el Hotel se los lleva mediante Kardex. (11'02'')

7. ¿Cuáles son los estados financieros que se elaboran en el hotel y bajo que normativa legal?

Los estados financieros que se efectúan son: el balance de comprobación, estado de resultados y el balance general, como el dueño es persona natural con esos tres estados es más que suficiente para llevar la contabilidad del Hotel. (12'56'')

8. ¿Cuáles son los indicadores financieros más utilizados en el Hotel?

No se efectúa un análisis financiero del hotel, por mencionarnos se expresa que cuando termina el año fiscal y no disponen de efectivo se reúnen los tres hermanos socios y revisan los gastos que se han realizado a la fecha y toman decisiones más no lo efectúan mediante un análisis teniendo en cuenta los índices financieros. También menciona que eso más se aplica cuando se va a emitir un informe a los accionistas de una empresa y en el hotel lo que más les interesa es que exista dinero para cubrir sus obligaciones y continuar con sus operaciones. (16'59'')

9. ¿Cómo se realiza la planificación presupuestaria del hotel?

Menciona la contadora, que se reúnen los tres hermanos que son los que toman las decisiones, y a pesar de que el Sr. Héctor Santellán es el Gerente él no toma decisiones solo siempre informa a sus hermanas lo que va a realizar, por ejemplo, en este tiempo están en mantenimiento de habitaciones y necesitan pintura, cortinas, cambio de televisores porque están antiguos y ya no les gusta, realizar arreglos a las camas entonces ahí se reúnen y toman las decisiones y destinan el presupuesto que se va a necesitar para ello.

Se distribuyen todos los recursos a cada área porque ya está planificado y todo depende de la cantidad de dinero disponible. Actualmente por la pandemia no se han efectuado muchos gastos por que han bajado las ventas, por tal razón solamente hacen la planificación en cuanto a la disponibilidad de dinero existente. (23'34'')

10. ¿Qué tan eficiente es el sistema de control interno que dispone el hotel?

Menciona que el sistema es poco eficiente, más que todo no se cumple solamente realizan las actividades empíricamente. (28'12'')

11. ¿Cuáles son los procedimientos contables establecidos en el hotel para el correcto manejo del sistema de control interno?

En el caso del registro de venta, cuando se trabaja con una agencia de viajes, estas agencias con mucha anterioridad piden cotizaciones para el próximo año y revisan la disponibilidad de habitaciones, por ejemplo, se les informa en el mes de marzo tantas habitaciones están ocupadas. Así cuando llaman para pedir una habitación la contadora ya va señalando para saber la disponibilidad, es decir siempre deben confirmar cuando se realizan las ventas o cuando existe la posibilidad de que llega al hotel un grupo grande y no alcanza las habitaciones el Hotel tiene convenio con otro hotel como el Hotel El Indio, de Don Alfonso Santellán, con el Hotel el Coraza, aunque actualmente está cerrado por el problema de la pandemia y El Hotel Santa Fe, pero más con el Hotel El Indio y es más preciso para ellos; en

cuanto a la forma de pago depende en el caso de las agencias de viaje son a crédito máximo 15 días y a otras empresas grandes que de igual manera se les da a crédito siempre y cuando revisen ciertos requisitos, como que estén al día en el RUC, que estén al día con sus declaraciones y que tengan un adecuado movimiento de sus cuentas bancarias, un certificado bancario y con eso ya se les otorga los créditos, cabe recalcar que el hotel no cuenta con clientes morosos lo cual es beneficioso. (35'04'')

12. ¿Considera usted que es importante que el hotel cuente con un sistema de control interno que ayude a llevar una contabilidad transparente apegada a las normas vigentes y refleje la buena toma de decisiones para el continuo avance de este?

Si considera que es importante tener por escrito el control interno para cualquier persona que venga indicarle que es lo que hay que hacer, y para ir controlando y supervisando las actividades en base a eso y su funcionamiento dentro del hotel.

Es importante para llegar a que la transacción que se realice este bien, por ejemplo, hay casos que cuando alguien realiza un depósito para una consulta y registro de habitación, pero la persona encargada de recibir la llamada no se acuerda que se debe registrar o nada. Y ya llega el cliente a preguntar por la habitación que supuestamente ya fue registrada y revisan y no hay nada en el sistema entonces esos ratos quieren registrar en el sistema, pero no se acepta entonces se hace un lío entonces si es conveniente contar con un sistema de control interno en el hotel para evitar este tipo de problemas y contratiempos; también para llevar un adecuado seguimiento de ingresos y egresos que estén apegados a la normativa legal vigente. (42'15'')

Conclusión

El departamento financiero de la institución cumple con la labor de mantener al día las obligaciones tributarias del hotel, así como también registrar la información económica del mismo. Su papel en la empresa, no es exactamente un soporte para la correcta toma de decisiones como debería serlo, pues este carece de procedimientos y políticas a seguir, dando

paso a la oportunidad de presentarse cualquier eventualidad, sobre la cual no se sepa cómo reaccionar.

Entre las funciones que desempeña el área en cuestión, no se encuentran registrados la gestión oportuna de los recursos financieros de la empresa, elaboración de indicadores financieros, control sobre las transacciones efectuadas, cumplimiento de normativa legal, entre otros. Además, el sistema contable contratado tiene un costo elevado y no ha sido apropiadamente empleado, pues al no existir procedimientos, normas y objetivos a alcanzar, el registro en este únicamente forma parte de una actividad como cualquier otra, en vez de ser un proceso analítico que demande un criterio profesional fundamentado en bases teóricas de contabilidad.

Se considera necesaria la implementación de un sistema de control interno que contribuya con mejoras en los procesos financieros de la institución, a fin de que de las operaciones efectuadas por el área se obtenga como resultado la revelación información verídica y sobre todo útil en tiempo real.

1.5.2. Encuesta

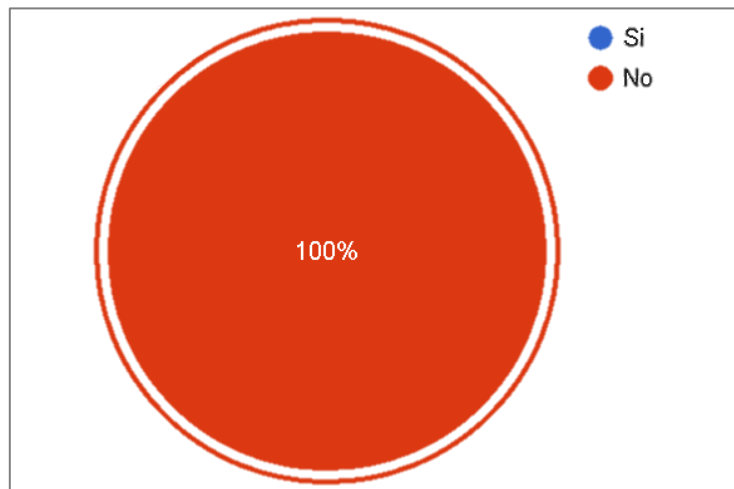
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL HOTEL EL INDIO INN

Objetivo: Determinar las condiciones administrativas del hotel a fin de obtener informaciones necesarias que justifique el diseño de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO IV.

1. ¿Tiene usted conocimiento de qué específicamente realiza la empresa para lograr qué objetivo?

Figura 1

Encuesta a empleados: conocimiento sobre la misión del Hotel Indio Inn



Nota: Esta figura representa estadísticamente los resultados obtenidos tras cuestionar a los empleados acerca de su conocimiento sobre la misión del Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

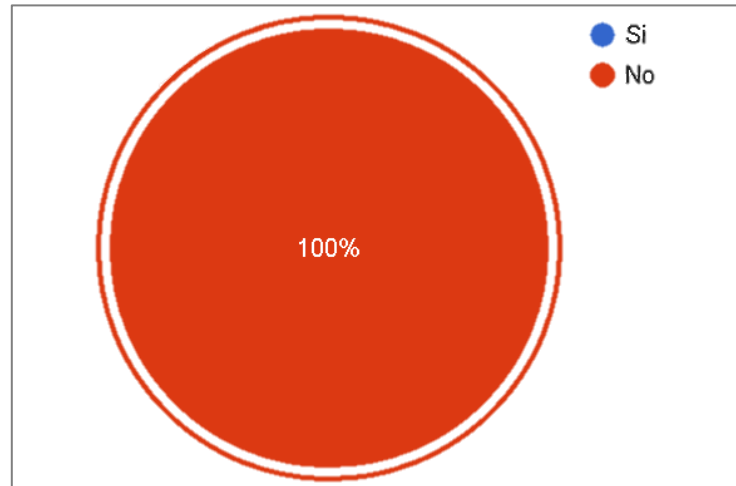
Análisis:

Acorde a los resultados obtenidos, los empleados manifiestan que la institución no cuenta con una misión, esto genera que el equipo de trabajo no mantenga una concepción fidedigna sobre su conocimiento de qué es lo que hace la institución, para qué lo está realizando, con quién cuenta y hacia dónde se dirige, lo cual repercute en el camino tomado para alcanzar el éxito deseado.

2. ¿Tiene conocimiento acerca de cómo se espera que la institución se encuentre dentro de 5 años?

Figura 2

Encuesta a empleados: conocimiento sobre la visión del Hotel Indio Inn



Nota: La presente figura representa estadísticamente los resultados obtenidos tras cuestionar a los empleados de su conocimiento sobre la visión del Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

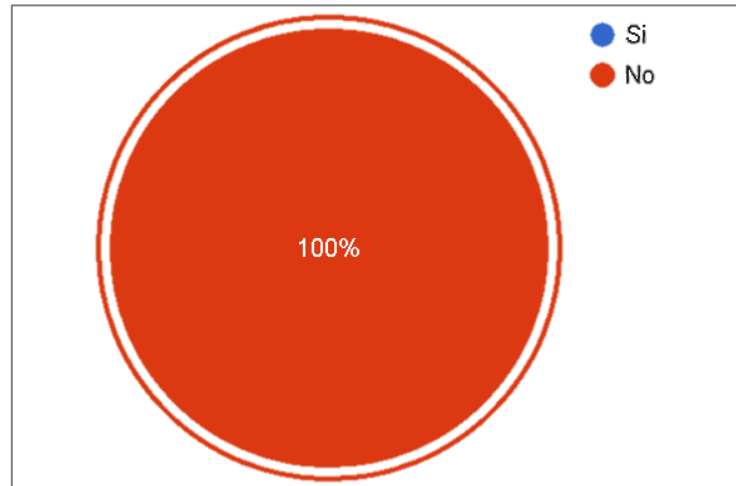
Análisis:

De acuerdo a la cifra estadística obtenida, los empleados revelan que la institución no cuenta con una visión establecida, esto no quiere decir que no se logre alcanzar algunos resultados que probablemente hayan estado previstos, sin embargo, no se perseguirán de una manera potencial y eficiente, pues se somete a un proceso que carece de capacidad para conseguir un efecto deseado con la cantidad de recursos mínimos o razonables.

3. ¿La institución promueve principios que caracterizan el comportamiento de las personas y orienta su realización dentro de esta?

Figura 3

Encuesta a empleados: conocimiento sobre valores institucionales del Hotel Indio Inn



Nota: Por medio de esta figura se representa el porcentaje total de los resultados obtenidos tras cuestionar a los empleados acerca de su conocimiento sobre los valores institucionales del Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

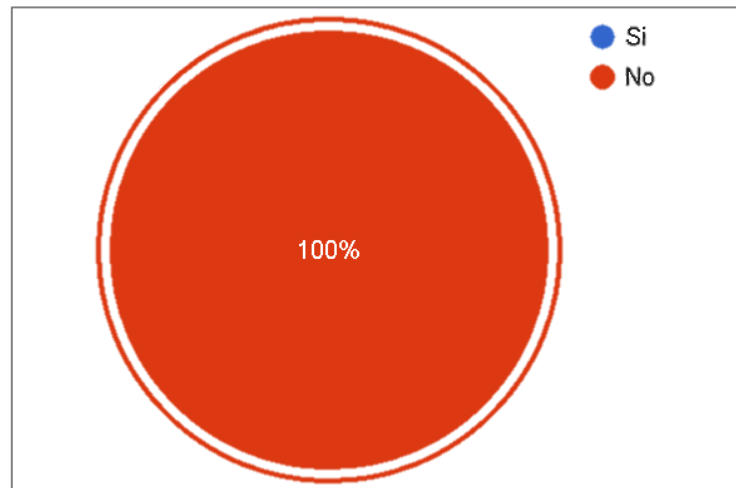
Análisis:

Según el resultado que muestra la figura, los empleados expresan que la institución no cuenta con valores institucionales establecidos, lo cual representa una alteración sobre la forma de actuar del equipo de trabajo, pues no existen principios que orienten verídicamente el cómo debe ser y actuar de los empleados dentro y fuera del hotel y estén fundamentados en sus cualidades y creencias.

4. ¿En la institución manejan directrices que les permitan saber hacia dónde van o cómo debe desarrollar ustedes las actividades dentro de su cargo?

Figura 4

Encuesta a empleados: conocimiento sobre objetivos institucionales del Hotel Indio Inn



Nota: Mediante la presente figura se representa el porcentaje total de los resultados obtenidos tras cuestionar a los empleados acerca de su conocimiento sobre los objetivos institucionales del Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

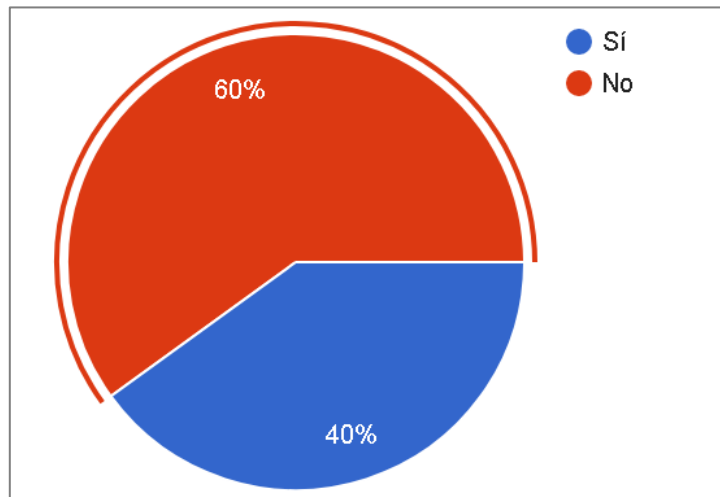
Análisis:

Acorde a lo manifestado por los encuestados, se determina que el hotel no cuenta con objetivos institucionales establecidos, lo que genera que los empleados se mantengan en la incertidumbre de cuál es su contribución en la empresa, qué es lo que deberían hacer para aportar eficientemente en ella y a qué procesos tendrían que enfocarse más para mejorar su rendimiento; por otro lado, también se encuentra la desventaja competitiva y la pérdida de oportunidades que esta puede ocasionar.

5. ¿Cuándo usted inició sus actividades dentro del hotel le mostraron cada una de sus funciones por medio de una inducción?

Figura 5

Encuesta a empleados: socialización de funciones



Nota: Esta figura representa de manera porcentual los resultados arrojados tras cuestionar a los empleados sobre el cumplimiento de la socialización de sus funciones dentro del Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

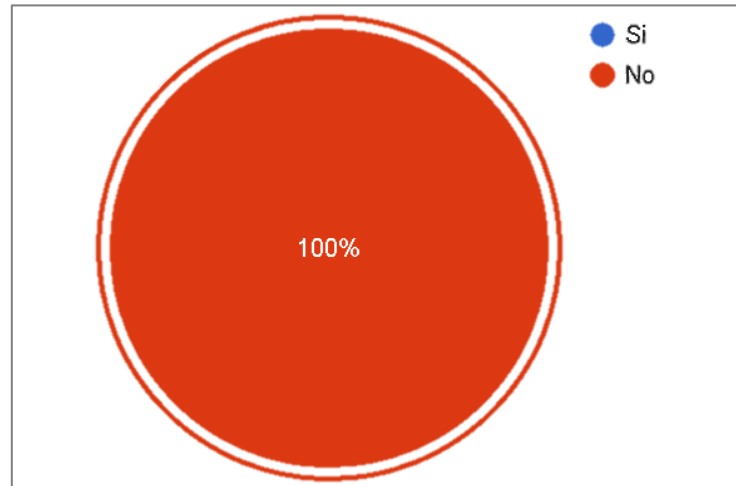
Análisis:

De acuerdo a los resultados representados en la figura, los empleados manifiestan que la institución omite indicar con precisión cada una de las funciones que deben cumplir desde su primer día de labores en relación al cargo para el cual son contratados, esto representa una demora al momento de incorporar a nuevos colaboradores en la estructura organizacional, así como también obstruye su familiarización con la empresa y compañeros.

6. ¿Conoce si el hotel tiene establecidas pautas que se deben tomar en cuenta para el alcance de los objetivos y la forma en que se lleva a cabo?

Figura 6

Encuesta a empleados: conocimiento sobre políticas y procedimientos del hotel



Nota: Mediante esta figura se logra ver el detalle porcentual de los resultados obtenidos tras haber cuestionado a los empleados sobre su capacidad en cuanto a conocimientos para cumplir con las políticas y procedimientos dispuestos por el gerente del hotel.

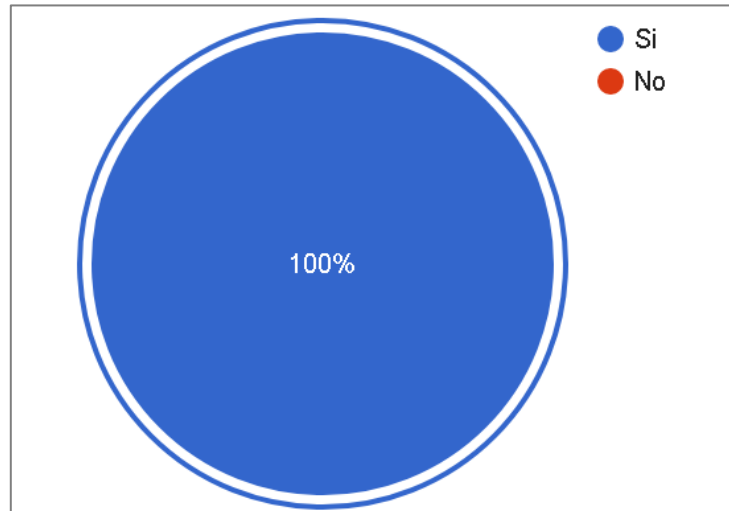
Análisis:

Según cifras obtenidas en la encuesta, los empleados exponen que la institución carece de políticas y procedimientos, lo cual repercute en la forma de establecer pautas o reglas de cumplimiento obligatorio que encaminan a la persecución de los objetivos, manteniendo la buena relación entre el equipo de trabajo y la delegación de responsabilidades, además crea una falta de comprensión de funciones, aumentando el riesgo de que se presenten falencias en las diferentes actividades.

7. ¿Se mantiene visible en la institución un gráfico que identifique las zonas de peligro?

Figura 7

Encuesta a empleados: conocimiento sobre mapa de riesgos



Nota: Esta figura detalla de manera porcentual los resultados obtenidos tras haber cuestionado a los empleados sobre la existencia de un mapa de riesgos que identifique las zonas de peligro en el Hotel Indio Inn.

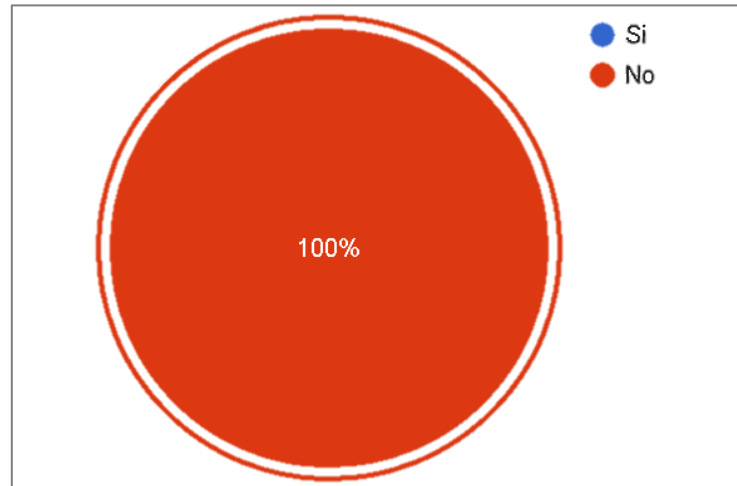
Análisis:

Según cifras obtenidas en la encuesta, los empleados exponen que la institución cuenta con un mapa de riesgos, herramienta que permite conocer las zonas de peligro a todas las personas que se encuentren en su momento en el hotel, orientándolas a responder de manera adecuada ante posibles eventos catastróficos que generen daños o perturbaciones a huéspedes, empleados y al mismo establecimiento.

8. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un documento que determine las condiciones y reglas en que los empleadores cumplan sus actividades?

Figura 8

Encuesta a empleados: conocimiento sobre reglamento interno de la institución



Nota: Mediante la presente figura se representa el porcentaje total de los resultados obtenidos tras cuestionar a los empleados acerca de su conocimiento sobre el reglamento interno del Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

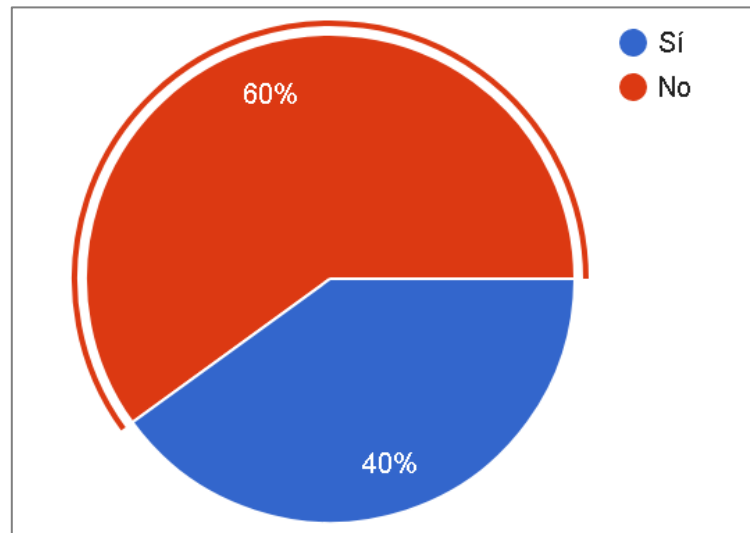
Análisis:

Acorde a lo manifestado por los encuestados, se determina que el hotel no cuenta con un reglamento interno, lo que ha inferido en la regulación de las relaciones laborales entre empleador y empleado, limitando así la concepción de un liderazgo eficiente que disponga de herramientas sancionatorias en caso de eventualidades que afecten el correcto desempeño de las actividades dentro de la institución.

9. ¿Su desempeño laboral es evaluado mediante algún método de control establecido en el Hotel Indio Inn?

Figura 9

Encuesta a empleados: evaluación del desempeño



Nota: Por medio de esta figura se representan estadísticamente los resultados obtenidos tras cuestionar a los empleados acerca de la evaluación mediante algún método de control interno a su desempeño laboral. Tomado de elaboración propia.

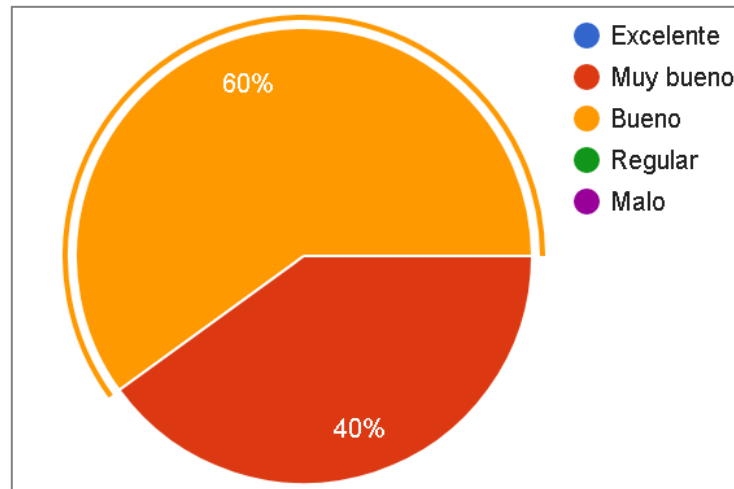
Análisis:

Según las cifras que representan los resultados de la encuesta, la mayor parte de empleados manifiesta que la institución no cuenta con métodos de control definidos que permitan evaluar su desempeño, esto representa un punto crítico, ya que se omite realizar retroalimentaciones en caso de ser necesario, aclarar expectativas o reforzar los procesos con oportunidades de mejora en los que el equipo de trabajo pudiese participar.

10. ¿Según su opinión, el ambiente laboral es?

Figura 10

Encuesta a empleados: opinión sobre el ambiente laboral



Nota: En esta tabla se logra ver el resultado porcentual tras haber cuestionado a los empleados sobre su criterio acerca del ambiente laboral que se lleva a cabo en el Hotel Indio Inn. Tomado de elaboración propia.

Análisis:

Acorde a los resultados obtenidos, los empleados caracterizan al ambiente laboral dentro de la empresa como bueno o muy bueno, esto refleja que la institución se encuentra en busca de mejorar su administración, tomando en cuenta el recurso humano con el que cuenta, haciéndolo partícipe de sus objetivos por medio del compromiso que contraen desde que forman parte de la estructura organizacional, de esta manera la institución promueve la satisfacción de los empleados, por ende también su productividad.

1.5.3. Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL HOTEL INDIO INN

Objetivo: Identificar los instrumentos de carácter administrativo a fin de corroborar su existencia y aplicación en la institución.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Fecha de aplicación: 10/11/2022

Tema: Filosofía institucional

Tabla 3

Ficha de observación: filosofía institucional

DETALLE	VALORACIÓN EXISTENCIA		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Misión		X	Solamente la conocen los dueños de la empresa, mas no es un instrumento sólido, validado y socializado con el resto de empleados.
Visión		X	Al igual que la misión, la visión es otro de los instrumentos que conoce solo la administración, por lo que no han sido validados ni socializados con el equipo de trabajo.

<p style="text-align: center;">Valores organizacionales</p>		<p>X</p>	<p>En el Hotel Indio Inn manejan dos principios importantes, la honestidad y la honradez, mismos que solamente se practican más no están establecidos o escritos como parte de la filosofía institucional.</p>
<p style="text-align: center;">Políticas Administrativas</p>		<p>X</p>	<p>Las políticas administrativas conforman otro de los instrumentos con los que la institución no cuenta, hecho por el cual se carece de criterios de cumplimiento que permitan perseguir los objetivos.</p>
<p style="text-align: center;">Organigrama estructural</p>	<p>X</p>		<p>El hotel dispone de un organigrama estructural, sin embargo, este no describe verídicamente las líneas de reporte de los diferentes puestos de trabajo, así como tampoco el dato real de los mismos, pues se incluyen áreas que no se encuentran en el hotel.</p>

<p align="center">Manual de procedimientos</p>		<p align="center">X</p>	<p>No disponen de un manual de procedimientos, lo que ha resultado inferir en el proceso normal de las actividades, ya que los empleados no disponen de una herramienta que plasme el proceso de las actividades que se realizan dentro de la institución.</p>
<p align="center">Manual de funciones</p>	<p align="center">X</p>		<p>Disponen de un profesiograma, que detalla el perfil y funciones de los distintos cargos, sin embargo, este no se encuentra actualizado por lo que ha generado confusiones al desarrollar actividades laborales.</p>
<p align="center">Reglamento interno</p>		<p align="center">X</p>	<p>No cuentan con un reglamento interno, lo que representa una ausencia de aspectos establecidos que deben ser tomados en cuenta por los empleados para su cumplimiento.</p>

<p style="text-align: center;">Código de ética</p>		<p style="text-align: center;">X</p>	<p>Al no contar el hotel con un código de ética que establezca la conducta permitida dentro de la institución origina que los empleados no sepan cual es el comportamiento que deberían tener al tratar con los huéspedes, con sus compañeros u otras personas que frecuenten el lugar.</p>
---	--	---	---

Nota: En esta tabla se pueden ver representados los resultados obtenidos después de haber aplicado una ficha de observación que determinara la existencia de los instrumentos administrativos. Tomado de elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la ficha de observación, se determina que el hotel carece de una adecuada estructura administrativas, lo que ha repercutido sobre su gestión y falta de comunicación entre empleados, jefes inmediatos y entre las distintas áreas; además la ausencia de pautas que regulen el correcto funcionamiento y prácticas en la institución, no da paso a sustentar sanciones por incumplimiento de funciones, obligaciones y un buen comportamiento por parte del equipo de trabajo.

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL ÁREA DE GERENCIA DEL HOTEL

INDIO INN

Objetivo: Obtener información sobre las actividades realizadas por el gerente de la institución, a fin de determinar la aplicación de los instrumentos administrativos.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Nivel jerárquico: Ejecutivo

Área: Gerencia

Fecha de aplicación: 05/11/2021

Tabla 4

Ficha de observación: área de gerencia

N°	Preguntas	ESCALA DE VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1.	¿El gerente difunde la filosofía institucional a todo el equipo de trabajo?	X					El equipo de trabajo no conoce la filosofía institucional.
2.	¿El gerente asegura que el manual de funciones y el de perfil de los cargos se encuentren actualizados?		X				Cuenta con un profesiograma, mismo no se encuentra actualizado.
3.	¿Fundamenta las decisiones correctivas con el reglamento interno de la institución o código de ética?	X					No se cuenta con un reglamento interno ni un código de ética.
4.	¿Realiza una inducción al personal nuevo que se incorpora al equipo de trabajo?			X			No se realiza una inducción formal como tal.

5.	¿Tiene formalmente establecidas las líneas de comunicación e información con el personal?			X		Existe cierta confusión y desconocimiento de las líneas directas de comunicación.
6.	¿Genera estrategias que promuevan el desempeño entre sus colaboradores?		X			Al no contar con un manual de funciones actualizado le es difícil impulsar estrategias adecuadas para un mejor desempeño del equipo de trabajo.

Nota: La presente tabla muestra un registro de los aspectos tomados en cuenta para ser verificados por medio de la técnica de observación sobre una adecuada administración en el área de gerencia, la calificación que se le da a cada ítem indica su valor en base a una escala, siendo uno la más baja y cinco la más alta. Tomado de elaboración propia.

Análisis

Se determina que el gerente del Hotel Indio Inn en calidad de dueño, desconoce la formalidad que se debe aplicar para llevar a cabo una administración responsable y sólida que le permita organizar planificar dirigir y controlar los recursos con los que cuenta, razón por la cual no existe una filosofía, manuales o un reglamento que pueda ser compartido con el personal, a fin de realizar una socialización que oriente su conocimiento sobre qué realiza la empresa, qué es lo que busca alcanzar y cómo lo va a hacer.

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL ÁREA FINANCIERA DEL HOTEL

INDIO INN

Objetivo: Obtener información sobre las actividades realizadas por la contadora de la institución, a fin de determinar la aplicación de los instrumentos financieros.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Fecha de aplicación: 08/11/2021

Área: Contabilidad y finanzas

Nivel jerárquico: Auxiliar

Tabla 5

Ficha de observación: área de contabilidad y finanzas

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1.	¿Las actividades desarrolladas por el departamento financiero son realizadas en base a políticas financieras y procesos contables?	X					El hotel no cuenta con políticas financieras ni procesos contables establecidos, sin embargo, la contadora en base a su conocimiento y experiencia ha intentado desempeñar un trabajo organizado y cumpliendo con las leyes dispuestas por los órganos de regulación del país.

2.	¿Existe interés por parte de la administración para la custodia y cuidado de la información emitida en el área contable?		X				La información contable suele ser dispersa y no siempre se mantiene en cautela.
3.	¿La toma de decisiones de la administración se encuentra sustentada en documentos contables que reflejen la situación financiera de la institución y el resultado de sus operaciones?			X			La contabilidad de la empresa se ve reflejada en los estados financieros que obligatoriamente la institución desarrolla, sin embargo, los mismos no han sido relevantes para la toma de decisiones por parte de la administración.
4.	¿Para el registro de las transacciones realizadas por la empresa se cuenta con una herramienta que determine de manera ordenada las cuentas y partidas que maneja la misma?			X			La empresa dispone de un catálogo de cuentas, sin embargo el mismo no se encuentra totalmente acoplado a la necesidad de la misma.
5.	¿Se considera lo dispuesto por las Normas Internacionales de Información Financiera y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados para efecto de la contabilidad?		X				La contabilidad del Hotel Indio Inn se acoge parcialmente a las NIIF's y a los PCGA ya que su contabilidad es solo de carácter informativa.
6.	¿Se proporciona a la administración una herramienta que determine mediante cifras su situación y permita realizar un análisis	X					No se determinan indicadores financieros que permitan a la administración tomar

	financiero de modo que contribuya a la toma de decisiones para una mejor gestión?						decisiones sobre los aspectos económicos que indican las condiciones en las cuales opera.
--	---	--	--	--	--	--	---

Nota: En esta tabla se detalla el resultado de la observación aplicada al área de contabilidad y finanzas tras haber tomado en cuenta la variable a ser diagnosticada.

Análisis

Una vez aplicada la presente ficha, se determina que el departamento financiero de la institución posee deficiencias que imposibilitan su correcto desenvolvimiento, esto ha generado que el personal desconozca cuán importante es el resguardo de la información financiera, así como también el modo en que esta podría aportar a la gestión de la empresa, pues su función como tal es reflejar de manera transparente y veraz las operaciones que a diario realiza la misma a través de estados financieros que muestren la situación financiera de la entidad como parte del resultado de las actividades económica que realice.

**FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL PROCESO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DEL HOTEL INDIO INN**

Objetivo: Obtener información sobre la atención al cliente que ofrece la institución, a fin de determinar la aplicación de los instrumentos administrativos.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Área: Recepción

Nivel jerárquico: Operativo

Fecha de aplicación: 05/11/2021

Tabla 6

Ficha de observación: área de recepción

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1.	¿Se establecen capacitaciones para el personal que se desempeña en la recepción de la institución?		X				No se ha hecho una capacitación específicamente para el área de recepción, que es la que ofrece el servicio de atención al cliente.
2.	¿Se cuenta con un plan de contingencia para el área de recepción en caso de presentarse algún riesgo en las actividades que se desarrollan en la misma?	X					La empresa no cuenta con un plan de contingencia para el área de recepción.
3.	¿Se cuenta con un registro que detalle la información de las personas que se han hospedado en el hotel en las últimas fechas a fin de					X	Existe un registro llevado por recepción que detalla fechas y horas de ingreso y

	responder ante cualquier eventualidad ocurrida?						salida de los huéspedes del establecimiento, cómo y cuándo se hizo la reservación y a través de qué medio.
4.	¿El personal de recepción proporciona información útil a los huéspedes y responde oportunamente ante cualquier inquietud que tengan?					X	No siempre se resuelven las inquietudes de los huéspedes.
5.	¿Se asegura que el huésped pueda llegar a su instancia y cuente con los accesorios necesarios?					X	
6.	¿Se realiza una encuesta de conformidad a los huéspedes al culminar su instancia en el hotel?	X					No se realiza tal encuesta, por lo que no es preciso saber qué aspectos podrían ser mejorados.
7.	¿Mantiene respaldos y archivo de los comprobantes de pago emitidos a los clientes?					X	

Nota: Esta tabla muestra el resultado de la observación aplicada al servicio de atención al cliente una vez tomadas en cuenta las variables a ser diagnosticadas para este caso.

Análisis

Se determina que el servicio de atención al cliente no es completamente eficiente, por lo que ha generado inconformidades en algunas ocasiones al no saber responder a las necesidades de los huéspedes, o saber controlar las circunstancias en caso de presentarse posibles siniestros, así también ha generado confusiones en el equipo de trabajo al no mantener una línea de comunicación oportuna con los mismos.

**FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE HABITACIONES DEL
HOTEL INDIO INN**

Objetivo: Obtener información que permita identificar la aplicación de los instrumentos administrativos en el servicio de habitaciones.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Nivel jerárquico: Operativo

Área: Habitaciones y servicios

Fecha de aplicación: 05/11/2021

Tabla 7

Ficha de observación: área de habitaciones y servicios

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1.	¿Se establecen capacitaciones para el personal que se desempeñan como camarero o botones?		X				No se ha hecho una capacitación específicamente para estos cargos.
2.	¿Se cuenta con un plan de contingencia para contrarrestar cualquier eventualidad que pudiera presentarse ante una falta o error en el servicio de habitaciones?	X					La empresa no cuenta con un plan de contingencia para dichas eventualidades.
3.	¿Se brinda una adecuada indicación a los huéspedes sobre las habitaciones y demás detalles de las instalaciones del hotel?			X			
4.	¿Se mantiene la limpieza y el orden en cada una de las habitaciones, así como también la impecabilidad en las					X	

	sábanas y toallas que se ponen a disposición del huésped?					
5.	¿Se responde oportunamente a las necesidades y expectativas que tienen los huéspedes sobre la adecuación de las habitaciones?			X		Los camareros tienen la indicación de atender a las necesidades de los huéspedes, pero en ocasiones se encuentran limitados.
6	¿Sirve cortés y educadamente los alimentos en el comedor o en las habitaciones en caso de así ser solicitado?				X	
7.	¿El personal encargado del servicio de habitaciones reporta cualquier problema identificado con los huéspedes o las habitaciones a su inmediato superior?			X		No siempre lo hacen, en ocasiones creen que es una tarea que no les compete.

Nota: En la presente tabla se muestra el resultado de la observación aplicada al servicio habitaciones una vez tomadas en cuenta las variables a ser diagnosticadas.

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que las actividades desempeñadas por los camareros del hotel no son totalmente eficientes, pues se detecta un grado de desentendimiento de sus funciones a causa de la ausencia de recursos necesarios para la ejecución de actividades, esto ha originado una cultura informal en la institución, además de limitar el concepto de satisfacción del cliente.

**FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y
LAVANDERÍA DEL HOTEL INDIO INN**

Objetivo: Obtener información que permita identificar la aplicación de los instrumentos administrativos en los servicios de mantenimiento y lavandería como tal.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Nivel jerárquico: Operativo

Área: Mantenimiento y lavandería

Fecha de aplicación: 05/11/2021

Tabla 8

Ficha de observación: servicio de mantenimiento y lavandería

Nº	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1.	¿La empresa establece en un manual de funciones, las actividades que desempeña el encargado de mantenimiento?		X				Desarrolla su función en relación a indicaciones que se le dé, sin embargo, no mantiene un fin concreto.
2.	¿El encargado de mantenimiento recibe capacitaciones para su área de trabajo como parte de la administración de riesgos?	X					Acorde a un diálogo entablado con la persona responsable del cargo, detalla no conocer de qué se trata la administración de riesgos.

3.	¿Existe un plan de contingencia para los riesgos que pudiesen presentarse en las actividades de mantenimiento o lavandería?			X			
4.	¿Planifica y organiza el proceso de lavado, centrifugado y planchado con el fin de evitar interrupciones por falta de ropa?			X			
5.	¿Mantiene un registro de disponibilidad de máquinas y tiempo para el lavado?			X			
6.	¿Verifica que exista un chequeo periódico a las máquinas y equipos para su adecuado funcionamiento?			X			
7.	¿Se elabora un tipo de formulario antes y después de recibir las prendas de vestir?			X			No se agregan las características de las prendas en el registro, solo se anota la cantidad de prendas recibidas.
8.	¿Supervisa que las infraestructuras del hotel se encuentren en buen estado?		X				Solamente cuando se reportan daños.
9.	¿Comunica a su jefe inmediato los inconvenientes que para ser solucionados necesitan de la contratación de un profesional externo?				X		Informa a su jefe inmediato, y esta toma las decisiones.

Nota: Esta tabla muestra como parte del resultado, el registro de la observación aplicada a los servicios de mantenimiento y de lavandería que presta el hotel, tras haber analizado las variables diagnósticas.

Análisis

A través de la ficha aplicada al personal de mantenimiento y lavandería, se determina que en estas áreas existen varias deficiencias en cuanto a la coordinación de actividades y procedimientos, pues los empleados desconocen varias de las funciones que se deberían cumplir, además de que la comunicación no resulta ser buena, pues en repetidas ocasiones han sido observados algunos inconvenientes que por días no han sido solucionados ni comunicados a la administración, se sugiere una mejora en el manual de funciones porque de lo contrario podrían ocasionarse algunas controversias y confusiones entre el huésped y el empleado.

Así también, se deben realizar capacitaciones para que así se fortalezca el desempeño de los empleados y evitar posibles errores con los huéspedes, también es necesario que la administración tome soluciones inmediatas y óptimas para este tipo de situaciones.

**FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE
ALIMENTOS DEL HOTEL INDIO INN**

Objetivo: Obtener información que permita identificar la aplicación de los instrumentos administrativos en el servicio de alimentos que ofrece el Hotel Indio Inn.

Datos técnicos:

Observadores: Jacqueline Chimarro, María Belén Lara.

Empresa: Hotel Indio Inn

Nivel jerárquico: Operativo

Área: Restaurante

Fecha de aplicación: 05/11/2021

Tabla 9

Ficha de observación: área de cocina

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	¿Existen normas y procedimientos para realizar un pedido de compras?				X		
2	¿Se mantiene información actualizada de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra de productos?			X			Las compras se realizan según las necesidades que se presentan en el momento.
3	¿Existen procedimientos adecuados para recibir la mercadería de proveedores?			X			Se mantiene cuidado en cuanto a cantidad y buen estado de productos que se receiptan a proveedores, sin embargo, no existen procedimientos

							estipulados para esta actividad.
4	¿Existen normas para elaborar los pedidos de los clientes en el tiempo establecido?			X			Se intenta ofrecer un buen servicio en la preparación de alimentos, a pesar de ello, el tiempo no es un factor que pueda ser controlado.
5	¿Existen espacios adecuados para el almacenamiento de los productos, y los mismos se encuentran en las mejores condiciones?				X		
6	¿Se requieren aprobaciones por parte del gerente para la compra de productos o existe alguna limitación?		X				No siempre se necesita aprobación del gerente.
7	¿Se posee suficiente conocimiento sobre bebidas y menú de comidas?				X		
8	¿Se mantiene un stock de manteles y mandiles de cocina limpios para el perfecto estado de la cocina y del personal?			X			

Nota: Esta tabla presenta la recolección de información como parte de una síntesis diagnóstica después de haber aplicado la técnica de observación al servicio de restaurante.

Análisis

A través de la presente ficha de observación, se concluye que en el área de cocina se maneja un control interno medio, pues al analizar las actividades que los empleados

desempeñan en la misma, se evidencia que se presentan cuellos de botella en procedimientos tales como, la compra de recursos de cocina y la preparación de los diferentes menús que se brinda al huésped.

1.5.4. Análisis PEST

Objetivo. - Determinar el contexto político, económico, social y tecnológico donde se desenvuelve la institución a fin de establecer sus oportunidades y amenazas.

- **Factores Políticos**

Políticas gubernamentales que favorecen al sector del turismo

De acuerdo a la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica Del Servicio Público y al Código del Trabajo (2016), en su artículo 2, numerales 2 y 3 menciona, *“Cuando los días feriados de descanso obligatorio establecidos en esta Ley, correspondan al día martes, el descanso se trasladará al día lunes inmediato anterior, y si coinciden con los días miércoles o jueves, el descanso se pasará al día viernes de la misma semana. Igual criterio se aplicará para los días feriados de carácter local. Se exceptúan de esta disposición los días 1 de enero, 25 de diciembre y martes de carnaval”* y *“Cuando los días feriados de descanso obligatorio a nivel nacional o local establecidos en esta Ley, correspondan a los días sábados o domingos, el descanso se trasladará, respectivamente, al anterior día viernes o al posterior día lunes.”*

Pág. 3

Esto evidentemente favorece al turismo en Ecuador, pues al ser artículos de obligatorio cumplimiento crea una oportunidad para que las personas dediquen su tiempo a actividades de recreación, viajando y conociendo nuevos lugares.

Por otro lado, se encuentra también lo dispuesto por Lasso (2022), el cual mediante Decreto Ejecutivo N° 339 oficializa el artículo 1, *“Redúcese la tarifa general de IVA del 12% al 8% por la prestación de todos los servicios definidos como actividades turísticas de conformidad con el artículo 5 de la Ley de Turismo, a favor de las personas naturales o*

sociedades, nacionales o extranjeras, a nivel nacional durante las siguientes fechas: a) Sábado 26, domingo 27 y lunes 28 de febrero así como martes 01 de marzo de 2022, días correspondientes al feriado de carnaval; y, b) viernes 15, sábado 16 y domingo 17 de abril de 2022, días correspondientes al feriado por viernes santo.”

Programas que impulsan la inversión extranjera y correctas prácticas en el sector turístico

Según el Ministerio de Turismo (2018), señala que como ente rector de la actividad turística, es el encargado de ejercer la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo. De esta manera enmarca sus acciones y políticas en tres ejes estratégicos:

1. Fomento al turismo interno
2. Incremento del turismo receptivo
3. Generación y atracción de inversiones

Para ello se lanza el Programa Invest Ecuador Tourism, el cual tiene por objeto brindar una idea de las oportunidades que se ajustan a las necesidades de inversión.

Por otro lado, se cuenta de la misma forma con un Programa de Capacitaciones, mismo que de acuerdo con el Ministerio de Turismo (2022a), permite al beneficiario mejorar y potenciar sus habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos técnicos y ponerlos en práctica en los establecimientos donde laboran. Además de no tener costo para el participante contribuyendo desde el Estado una formación permanente.

La oferta de capacitación comprende cursos en competencias laborales como son:

- Recepcionista
- Camarero de piso
- Agente de Ventas
- Hospitalidad

- Administrador de Empresas de Restaurante
- Administrador de Empresas de Alojamiento
- Seguridad Alimentaria
- Gerente de Operadora Turística

Resoluciones dispuestas por el COE nacional ante Covid-19

De acuerdo con el COE Nacional (2021), expone que su objetivo es precautelar la salud y el bienestar de la población ecuatoriana, de manera especial, de grupos vulnerables, en apego a las recomendaciones y justificaciones técnicas de las distintas instituciones que forman parte del COE Nacional, por ello resuelve:

- Recomendar al presidente de la república que decrete el estado de excepción por calamidad pública derivada de los hechos nuevos y supervinientes, en el contexto de la pandemia derivada del Covid 19,
- Prohibida la venta por cualquier medio de bebidas alcohólicas en el horario de vigencia del toque,
- Se dispone el teletrabajo obligatorio para el sector público y privado,
- Mantener en vigencia los lineamientos de ingreso al país,
- Realizar los controles requeridos para evitar la especulación en precios de insumos médicos y alimentos,
- Se insta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a adoptar las medidas que correspondan para impedir aglomeraciones en los espacios públicos,
- Suspensión de clases presenciales.

- **Factores económicos**

Sector turístico mantiene una representación importante en la economía del país

Según Llugsha & Camacho (2021), en los últimos diez años, el año en el que el turismo contribuyó con más ingresos a la economía del país fue el 2018, con 398 millones de

dólares, lo que representó un aporte al PIB del 5,51%; a esto se suma la recaudación del IVA por actividades del sector turístico en el Ecuador, misma que se mantuvo en constante crecimiento.

Reducción de las tasas de interés del mercado financiero ecuatoriano

A inicios del año 2020, la epidemia de Covid-19 produjo que la Organización Mundial de la Salud declarara a nivel mundial una emergencia sanitaria, a causa de esto, el sector empresarial se vio fuertemente afectado en la reducción de sus ventas, acumulación de cuentas por pagar y en la propagación de contagios en sus empleados, muchas instituciones por falta de liquidez se vieron obligadas a declararse en quiebra y cerrar las puertas de su empresa.

Ante esto, el gobierno lanzó una nueva línea de créditos denominada “Reactivate Ecuador”. Según Roa (2020), este conforma una de las iniciativas del gobierno para reanimar la economía ecuatoriana enfocada en las micro, pequeñas y medianas empresas; mismo que ofrece créditos desde \$500,00 y el monto máximo depende del tamaño de la empresa:

- Micro: hasta 30 mil dólares
- Pequeña: hasta 300 mil dólares
- Grande: hasta 500 mil dólares

Así también se establece que los créditos pueden emplearse para cubrir con adeudos de nómina, costos operativos y otras obligaciones.

Potencial incremento de ventas debido a reducción del Impuesto al Valor Agregado

La oficialización del Decreto Ejecutivo 399 realizada por el presidente de la república Guillermo Lasso, donde anunciaba la reducción del IVA al 8% en los servicios turísticos, fue impulsada con el fin de estimular el turismo y reactivar a este sector que resultó afectado por la pandemia.

Según Ministerio de Turismo (2022b), informa que cerca de USD 48.9 millones por gasto turístico se registró en una primera evaluación preliminar durante el feriado de Carnaval

2022, lo cual representa un 28% adicional a lo alcanzado en el último feriado de 2021, de esta manera de ha favorecido a la reactivación turística y económica del país.

Niels Olsen ministro de turismo, destaca que la reducción del IVA al 8% contribuyó a dinamizar la economía y a fomentar que los ecuatorianos visitaran otros destinos en el país.

Financiamiento no reembolsable a municipios para inversión en atractivos turísticos

Al ser el turismo una actividad que aporta significativamente a la economía del país, el gobierno busca constantemente estrategias que incrementen su desarrollo y a la vez fortalezcan su solidez a futuro, permitiéndose de esta manera contar con un factor que influya sobre la mejora de ingreso de divisas, disminución del déficit fiscal y especialmente en la generación de empleo.

Acorde al Banco de Desarrollo del Ecuador (2021), los financiamientos no reembolsables son parte del programa que impulsa el Gobierno Nacional, por medio de su institución y en coordinación con el Ministerio de Turismo, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales del país para que puedan desarrollar estudios y/o obras de infraestructura turística.

Menciona también que el programa cuenta con un fondo de USD 30 millones, de los cuales USD 10 millones son de carácter no reembolsable y USD 20 millones reembolsables, por lo que permite a los GADM acceder, por una sola vez, a financiamiento de hasta USD 100 mil no reembolsables por beneficiario, así como a créditos que les permita financiar estudios de factibilidad y diseño definitivo para construcción de facilidades turísticas, entre los cuales son tomados en cuenta los circuitos viales turísticos, equipamiento urbano de intercambio comercial, señalética, señalización y accesibilidad de la infraestructura.

Factores que generan un impacto sobre la economía del sector empresarial

La economía de una empresa puede verse afectada por varios factores que se desenvuelven en el entorno, el impacto que estos generen dependerá del control que se pueda tener sobre las eventualidades presentadas.

Según Diario Primicias (2022), señala que la inflación anual para enero de 2022 al ubicarse en 2,56%, llega a ser la más alta de todos los meses de enero desde 2016, según el INEC. Como referencia, en enero de 2021 la inflación anual fue de -1,04%.

A esto adiciona que el sector más afectado por el incremento anual del Índice de Precios del Consumidor fue el sector de transporte, en vista de que Ecuador aplicó un sistema de bandas de precios al diésel y las gasolinas de bajo octanaje desde mayo de 2020 hasta octubre de 2021, fecha en que el Gobierno congeló los precios en los siguientes niveles:

- Galón de las gasolinas Extra y Ecopaís en USD 2,55
- Galón de diésel en USD 1,90

Otro de los factores tomados en cuenta es el incremento del Salario Básico Unificado, pues este incurre en el aumento de costos de mano de obra, y por ende también en el precio final de los productos o servicios prestados.

Acorde al Ministerio del Trabajo (2021), en el artículo 1 del Acuerdo Ministerial No. MDT-2021-276 hace referencia a que *“A partir del 01 de enero de 2022 se fija el salario básico unificado del trabajador en general, incluidos los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícolas, trabajadores de maquila, trabajadores remunerados del hogar, operarios de artesanías y colaboradores de la microempresa, en cuatrocientos veinticinco dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ 425.00) mensuales. El incremento del salario básico unificado del trabajador en general para el año 2022 respecto del año 2021 es de 6.25%, porcentaje que también, por esta ocasión, será aplicable para la fijación de los salarios mínimos sectoriales, que constan en las respectivas comisiones.”*

- **Factores sociales**

Mejora de las condiciones de negocio en virtud de la creciente campaña de vacunación

La pandemia a causa del Covid-19, ha sido una de las mayores afectaciones que ha tenido el mundo, esta ha influido negativamente sobre la estabilidad sanitaria y económica de los países, sin embargo, con la aparición de la vacuna que inmunizaría a las personas y reduciría la probabilidad de contagio y muerte, la reactivación económica ha progresado de manera impresionante.

Según el Banco Central del Ecuador (2022), la economía ecuatoriana creció 5,6% durante el tercer trimestre de 2021 en comparación con el mismo período de 2020, esto permitiría un crecimiento en el Producto Interno Bruto del país cercano al 4% en 2021, superando la proyección más reciente de 3,55%. Los sectores que registraron crecimiento interanual son:

- Refinación de petróleo con 43,4%
- Alojamiento y servicios de comida en un 37,9%
- Acuicultura y pesca de camarón en 19%
- Comercio con 14,2%
- Actividades de servicios financieros, con 13,5%

Acorde al Banco Mundial (2021), se ha visto mejorías en la economía del Ecuador por las propuestas de campañas ambiciosas que tenían como fin vacunar a 9 millones de personas en tan solo 100 días. Los resultados se muestran en el mes de septiembre, cuando la mayoría de las actividades económicas empezaron a reactivarse con normalidad, los estudiantes empezaron a regresar progresivamente a las aulas, el transporte público aumentó su aforo al 100% y ciertas actividades de ocio comenzaron a abrir las puertas al público.

Otavaleños, personas visionarias alrededor del mundo

La cultura otavaleña se ha convertido en un referente internacional para Ecuador. Nadal (2012) menciona:

Vivas en la ciudad que vivas o viajes a la capital del mundo a la que viajes casi seguro que te habrás tropezado con un grupo de indígenas muy particular: ellos visten pantalón y camisa blanca, poncho y sombrero de fieltro negro; ellas llevan camisa bordada y con encajes, dos anacos (uno blanco y otro negro), también bordados, y dos fajas. Venden artesanía o actúan en las calles con sus rondadores, charangos y flautas.

Los otavaleños se caracterizan por ser personas visionarias que a través de su habilidad artesanal para confeccionar han recorrido varias ciudades del mundo, ofreciendo sus creaciones a espectadores y amantes de lo tradicional. De acuerdo con Barragán (2011), hace referencia a que casi no existe país en el mundo en donde no se ha podido encontrar textiles y artesanías elaborados por los otavaleños.

Una de las concepciones más relevantes para las personas otavaleñas es la de Nadal (2012), quien expone que “los otavaleños son como Zuckerberg o Steve Jobs. Empresarios visionarios con una concepción global del mundo que han sabido crear un producto que fabrican y venden en exclusiva ellos mismos. Solo que éstos los hacen sin perder su identidad y orgullo indígena.”

Preferencias del turista local y extranjero

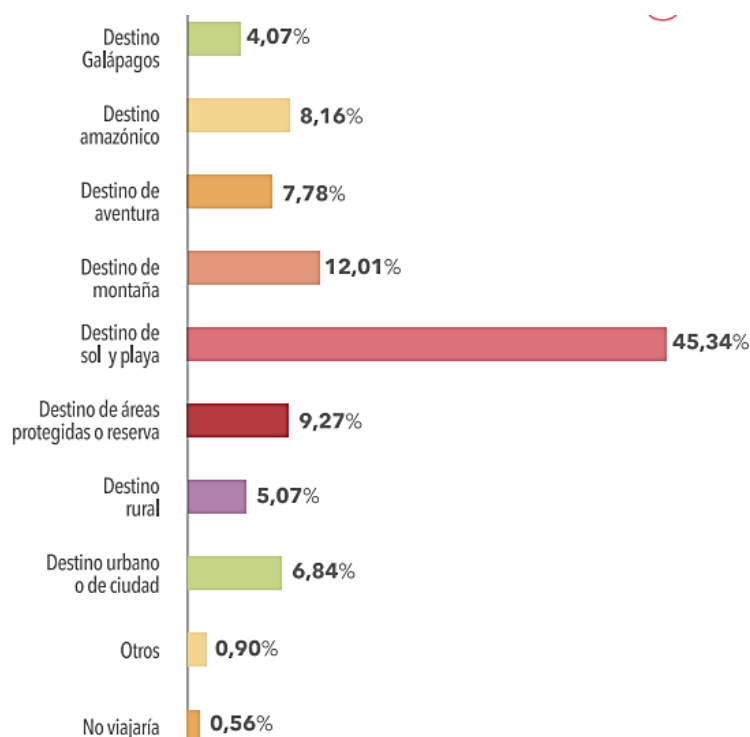
Ecuador es un país mega diverso, que en cada ciudad que lo conforma ofrece culturas y tradiciones diferentes, según la Revista Ekos (2019), el país presume con orgullo poseer la mayor diversidad natural por kilómetro cuadrado del planeta, sus regiones Sierra, Costa, Amazonía y Galápagos así lo han permitido.

En Ecuador día a día se trabaja en impulsar el turismo, dado que este representa una actividad importante en la economía del país, los proyectos lanzados por el gobierno han tenido como prioridad financiar este sector, formular estrategias que lo favorezcan, así como también expedir políticas que no obstaculicen su expansión.

Por lo expuesto, el turista local y extranjero hoy en día tienen innumerables alternativas para visitar y entretenerse, así lo representa el Ministerio de turismo por medio de la aplicación de una encuesta a los mismos en la que estadísticamente se demuestran sus preferencias de próximo destino.

Figura 11

Características de destino turístico



Nota: Esta figura representa de manera porcentual las características que los turistas prefieren para su próximo destino turístico. Tomado de Comportamiento Del Turismo a Nivel Nacional dada la Nueva Normalidad generada por la Afectación del Virus COVID-19 (p. 45), por Ministerio de Turismo, 2020.

Ecuador desde la perspectiva del turista extranjero

Si bien es cierto, como manifiesta el Ministerio de Turismo (2018), Ecuador es un país mega diverso donde todo está en un solo lugar, tan cerca. Una potencia turística por su biodiversidad, belleza de los paisajes, facilidad de viajar y seguridad, pero, sobre todo, por la amabilidad de su gente.

No cabe duda de que el país de los cuatro mundos como se cataloga a Ecuador por estar conformado por 4 regiones llama la atención de varias personas alrededor del mundo, incitándolas a visitar sus diversos lugares. Sin embargo, a pesar de ser un país que ofrece paisajes espectaculares y experiencias únicas, a estos aspectos se le suman los eventos adversos que se han presentado en Ecuador durante los últimos años.

Uno de ellos es el cambio de jefe de gobierno en el año 2021. Diario France 24 (2021), menciona que Guillermo Lasso juró como nuevo presidente de Ecuador este 24 de mayo en una ceremonia en la Asamblea Nacional de Quito a la que asistieron varios mandatarios de la región y altos representantes de los países aliados, así como los principales líderes de la política ecuatoriana.

Por otro lado se encuentra también la polémica crisis penitenciaria, así lo menciona Córdova (2021), quien como defensor del pueblo emite oficio Nro. DPE-DDP-2021-S/N-O en el que expresa que Ecuador atraviesa una grave crisis del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, el cual ha venido mostrando un deterioro progresivo por lo que se es posible evidenciar las vulneraciones de derechos de las personas privadas de libertad, donde el Estado no ha podido garantizar condiciones mínimas respecto a los derechos de estas personas. Las personas privadas de libertad se encuentran bajo la custodia del Estado ecuatoriano sin que haya podido detener el espiral de violencia al interior de los centros carcelarios, que se cobrado más de 200 muertes solamente en lo que va del año 2021.

- **Factores tecnológicos**

Integración de nuevas tecnologías que impulsan la innovación en las empresas

De acuerdo con Oliva (2019), hace referencia a que la implementación de herramientas tecnológicas en las empresas hoy en día es una necesidad estratégica a la cual varias organizaciones de todo el mundo está apostando, además se estima que para 2023, el gasto en tecnologías y servicios que permitan la transformación digital alcanzará los 2,3 billones de dólares. Las principales ventajas de adaptarse a estas radican en:

- Optimización de procesos
- Mayor productividad
- Mejora en la comunicación
- Reducción de costos
- Mejor toma de decisiones
- Mayor competitividad

Teniendo en cuenta que la tecnología es un factor que constantemente se encuentra en desarrollo, es imprescindible analizar la posibilidad de integrarla a una empresa, de lo contrario se originaría una desventaja competitiva que pondría en riesgo la existencia de la misma.

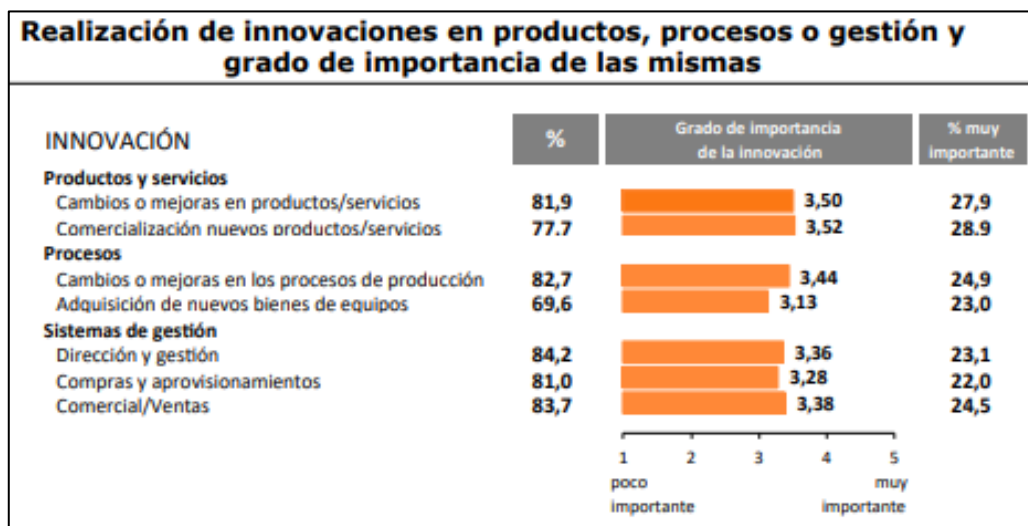
Según Becerra et al. (2016, Rocha & Echaverría, 2017), destacan que la T.I.C.s se han convertido en un elemento fundamental para la gestión empresarial, dado que la información que surge en ellas permite alimentar la toma de decisiones y los procesos básicos del negocio, siendo un eje clave para la supervivencia en cualquier tipo de organización.

De acuerdo con Araque & Argüello (2022), las empresas en el Ecuador en medio de una pandemia, supieron reaccionar para adaptarse al entorno en el cual era un gran desafío mantenerse en funcionamiento, esto al implementar la innovación en sus procesos operativos y administrativos. La siguiente tabla muestra de manera estadística el tipo de innovación que han aplicado algunas entidades, así como también el grado de importancia de cada una; en esta se demuestra que un 81,9% señala haber incurrido en procesos de innovación en cambios o

mejoras a productos/servicios, y el 84,2 señala haberlo realizado en la dirección y gestión. Pág. 41-43

Figura 12

Innovación en las empresas ecuatorianas



Nota: Esta figura detalla estadísticamente el tipo de innovación que las empresas ecuatorianas han aplicado. Tomado de “Impacto económico de la crisis COVID-19 sobre la MIPYME en Ecuador”, por Araque W. & Argüello A. (2022).

Vulnerabilidad de las empresas ante delitos cibernéticos

Adaptarse a las innovaciones tecnológicas implica necesariamente el uso de internet, un sitio en donde se encuentran conectados millones de personas de todo el mundo con distintos fines. Entre este grupo de personas pueden encontrarse aquellos que han desarrollado habilidades en este campo, y poseen la capacidad de hackear cuentas, robar información, entre otros.

De acuerdo a Diario El Comercio (2021) expone lo siguiente:

Solo durante 2020, según ESET, en Ecuador hubo más de 51 mil registros relacionados con cryptominers (malware utilizado para la minería de criptomonedas), alrededor de 140 mil detecciones de exploits (código utilizado para aprovechar vulnerabilidades en software), cerca de seis mil detecciones de ransomware (malware para el secuestro de

información) y casi ocho mil detecciones de spyware (software espía), como datos de algunos tipos de software malicioso.

1.6. Análisis de la información

1.6.1. Matriz FODA

La siguiente matriz describe las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del hotel.

Como herramienta, permite analizar la situación de la empresa tomando en cuenta factores internos y externos.

Tabla 10

FODA del Hotel Indio Inn

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	- Su ubicación es un punto estratégico de la ciudad de Otavalo.	D1	- Manual de funciones desactualizado
F2	- Reconocimiento internacional por la identidad y cultura que representa.	D2	- No difunde una filosofía institucional
F3	- Gran demanda de reservaciones desde otros países.	D3	- Ausencia de objetivos institucionales y estratégicos.
F4	- Aplicación de normativa legal vigente entorno a la actividad económica que realiza.	D4	- Inexistencia de manual de procesos para las distintas áreas.
F5	- Optimiza procesos al contar con un sistema inteligente.	D5	- Proceso de capacitaciones no surte un efecto deseado.
F6	- Referente para quienes buscan servicios de hospedaje.	D6	- Políticas contables y financieras no definidas.

F7	- Alianza con portales de reservas online.	D7	- Acumulación de funciones al personal
		D8	- Canales de comunicación deficientes.
		D9	- Ausencia de código de ética y reglamento interno
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	- Ampliación de días de feriado	A1	- Cambio de gobierno
O2	- Reducción de impuestos	A2	- Emergencia sanitaria
O3	- Entrenamiento por parte de entes gubernamentales a empresas que ofrecen servicios de hospedaje.	A3	- Aumento en la inflación del país.
O4	- Entes gubernamentales fomentan el turismo.	A4	- Aumento en costos de mano de obra.
O5	- Reducción de tasas de interés en préstamos.	A5	- Comportamiento del consumidor.
O6	- Financiamientos no reembolsables.	A6	- Crisis penitenciaria en Ecuador.
O7	- Campañas de vacunación	A7	- Alta competencia
O8	- Cultura otavaleña reconocida en varios países de todo el mundo.	A8	- Vulnerabilidad de las empresas ante delitos cibernéticos.

09	- Integración de la tecnología en el modo de operar de las entidades.		
-----------	---	--	--

Nota: En esta tabla se muestra una lista de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que han sido identificadas luego de aplicar el desarrollo de las variables. Tomado de autoría propia.

1.6.2. Cruces estratégicos

En la matriz de cruce estratégico, se trazan planes de acción entre fortalezas – oportunidades (FO), fortalezas – amenazas (FA), debilidades – oportunidades (DO), y debilidades – amenazas (DA), con el fin de mejorar y hacer uso de las ventajas que se presentan en el entorno, de modo que se pueda erradicar o mitigar el riesgo consecuente de los aspectos negativos.

Tabla 11

Cruce estratégico

FORTALEZAS - OPORTUNIDADES (FO)		FORTALEZAS - AMENAZAS (FA)	
F3 – O3	Empoderar al equipo de trabajo a fin de mejorar su participación en los procesos, así como la eficiencia en las labores desempeñadas a la hora de prestar el servicio a los clientes.	F2 – A7	Establecer alianzas estratégicas con centros turísticos y artesanos representativos de la localidad, de modo que el nombre del establecimiento penetre en la mente del consumidor y minimice el riesgo que genera la competencia.
F6 – O8	Fortalecer los rasgos culturales del pueblo quichua dentro de las instalaciones, así como al personal, a fin de que sea más	F5 – A5	Adaptar en los procesos el uso de estrategias y técnicas de marketing con el fin de estudiar el comportamiento del

	visible y definida la atención en función de la cultura otavaleña.		mercado y captar clientes potenciales que maximicen el nivel de ventas y rentabilidad de la empresa.
	.	F3 – A4	Intensificar la eficiencia y eficacia en el modo de operar del establecimiento por medio de la automatización de procesos a fin de que el servicio ofertado mejore e influya directamente sobre el comportamiento de los consumidores.
DEBILIDADES - OPORTUNIDADES (DO)		DEBILIDADES - AMENAZAS (DA)	
D5 – O3	Proyectar las metas que se desean alcanzar en la institución y definir actividades para el logro de las mismas, permitiendo a la empresa optimizar recursos y visualizar mejoras evidentes en el servicio que prestado.	D9 – A7	Diseñar esquemas que establezcan disposiciones y normas de obligatorio cumplimiento, que sirvan como herramientas para interactuar con los colaboradores bajo una cultura de respeto, confianza y responsabilidad.
D3 – O4	Generar espacios de análisis y de concienciación de los objetivos estratégicos que se trata conseguir, a fin de que el personal pueda interiorizarlos y puedan visionar a dónde se desea llegar para que se sientan parte del proceso estratégico.	D8 – A5	Proyectar acciones que promulguen la información, persuasión, motivación e interacción entre el equipo de trabajo de manera eficiente, produciendo de esta manera una mejora continua en el servicio y por lo tanto

			desarrollando una ventaja competitiva.
D7 – O9	Incorporar un rediseño de delegación de actividades en función de los diferentes cargos que existen en la empresa para aquellas actividades que generan cuellos de botella, a fin de garantizar un funcionamiento a futuro.	D5 – A8	Gestionar planes de contingencia ante posibles riesgos que repercutan sobre la privacidad de información publicada en medios digitales, tomando en cuenta la participación directa de los empleados.

Nota: Esta tabla representa el resultado del cruce estratégico realizado factores internos y externos de la institución. Tomado de autoría propia.

1.7. Problema diagnóstico

Una vez efectuado el proceso diagnóstico y haber empleado diferentes variables que permitieran obtener una información oportuna y veraz, es posible precisar las consideraciones siguientes:

La administración del hotel, durante varios años de gestión ha venido efectuando sus procesos de manera empírica, basados únicamente en determinaciones espontáneas. No tener formalmente definida su estructura administrativa, ha impedido que la institución muestre su verdadera identificación, así como tampoco se dé a conocer cuáles son las metas que persigue; por otro lado, al no determinar los procesos, funciones y perfiles que los empleados deben cumplir ha ocasionado que se desate un sinnúmero de confusiones en las actividades a desempeñar, lo que ha condicionado a los empleados a adoptar una multifuncionalidad; del mismo modo actúa la ausencia de un reglamento interno y código de ética, que limitan la existencia de normas y políticas que estipulen la conducta permitida y actividades o disposiciones a las que el equipo de trabajo debería ajustarse.

El contar con un sistema contable, no ha garantizado que la empresa efectúe oportunamente sus procesos contables y financieros. Si bien es cierto, la institución cumple con las obligaciones que le han sido designadas por parte del sujeto activo encargado de gestionar la política tributaria en el país, sin embargo, el interés ha sido únicamente evitar sanciones. Se ha omitido tomar en cuenta cuan útil y beneficiosos sería disponer con políticas y procesos contables que permitan reflejar una información razonable y transparente a través de estados financieros, así como también dar provecho a la misma, haciendo uso de tal información para el cálculo de indicadores de resultados que brinden una pauta a la alta gerencia al momento de la toma de decisiones.

El control interno es un factor crítico en el hotel, sobre el cual es fundamental hacer hincapié, pues al ser deficiente en un alto grado expone a la entidad a anteponerse a riesgos en cualquier momento. Trabajar en el desarrollo del mismo, conlleva a diseñar un modelo de gestión que proporcione una seguridad razonable sobre la actividad que efectúa la empresa, implementando recursos necesarios e imprescindibles.

Por lo expuesto, el presente “Sistema de control interno basado en el modelo Coso IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador” nace como una propuesta para el mejoramiento de la operatividad y servicios que brinda el establecimiento, así como también, vigorizar la gestión a un grado de superación que impulse el crecimiento y la solidez del mismo.

Capítulo II

Fundamentación Teórica

2.1. Introducción

En el siguiente apartado se presenta el marco teórico, mismo que fundamenta esta investigación permitiendo al lector una mejor comprensión sobre los conceptos que han sido determinados y relacionados entre sí, y con los que se pretende unificar los criterios para que de esta manera se enfoquen al tema principal.

2.2. Objetivos

2.2.1. *Objetivo General*

Fundamentar teóricamente un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.

2.2.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar los conceptos necesarios para la fundamentación teórica de un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV.
- Definir los conceptos para el sistema de control interno basado en el modelo COSO IV cumpliendo con la recopilación de información de fuentes secundarias.
- Sustentar científicamente el objeto de estudio a través de una síntesis analítica de los términos que lo abordan.

2.3. Marco Teórico

2.3.1. *Sistema de control interno basado en el modelo COSO IV*

Según lo estipulado en (Montoya, 2017) Disponer de un adecuado sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM permite al hotel gestionar los riesgos más importantes para las estrategias, el negocio y su reputación, mediante un programa sostenible proporcionando una vista informada del universo de riesgos que suelen darse y enfocándose en

los riesgos que más importan, con ello se promueve también el logro de los objetivos estratégicos de la institución. pág. 11

2.3.2. Estrategias de Control Interno

Acorde a Pereira (2019), la importancia de mantener un adecuado control empresarial radica en que permite mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos que se dispone, además su cumplimiento ayuda a evidenciar que dentro de la empresa se pueda verificar la honradez y transparencia de los procesos realizados en el caso de que haya alguna auditoría. Por tal razón es importante mantener evidencias en el cumplimiento de los controles realizados lo cual implica algunos costos para la elaboración de un adecuado control interno dentro de la empresa, por ejemplo para el registro de entradas y salidas, mismos que deben estar escritos en un formato donde se identifique nombres, firmas de elaboración, autorización y recepción, este pequeño ejemplo identifica a que si una empresa está preparada adecuadamente en el área administrativa puede crecer con éxito, para ello debe haber una automatización en los procesos que se realizan. págs. 20, 21

Según Henao (2014), las estrategias de la alta dirección deben complementar el control interno de calidad dentro de la organización, por tanto, es indispensable e importante que el sistema de control interno funciones de tal manera que permita obtener información necesaria en el momento preciso, para esto se debe conocer lo que está sucediendo alrededor y tomarlo como base para formar así estrategias que permitan conocer la reacción a cambios externos e internos que puedan darse. Dichos cambios pueden ser la implementación de sistemas de calidad que es una estrategia que busca garantizar a largo plazo la supervivencia, crecimiento y rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante la satisfacción del cliente. págs. 16, 17

De acuerdo con Henao (2014), en Gestión de Calidad es muy importante implementar control de los procesos, ya que el objeto final es la obtención de un producto y /o servicio final,

cumpliendo con las características determinadas de forma que cumpla con las especificaciones y niveles de calidad exigidos por el mercado, cada día más restrictivos. pág. 21

2.3.3. Control interno en el sector hotelero

Se considera relevante mencionar que el control interno es aplicable a todas las áreas de una empresa u organización y su efectividad es indispensable, puesto a que de él depende que la administración obtenga la información necesaria para tomar las mejores decisiones que le convengan a los intereses del hotel.

Según lo mencionado por Lima (1973, como se citó en Vega De La Cruz & Ortiz, 2017), en la actualidad la actividad turística ha cobrado valor para el desarrollo de un país y la recuperación de la economía, por tanto se considera una alternativa importante en medio de la severa contracción económica sufrida por el país durante estos tiempos, esto además constituye una apreciable fuente de ingresos frescos que posibilita la reanimación de otras ramas de la economía tal es así el sector hotelero. pág. 3

De acuerdo a Vega De La Cruz & Ortiz (2017), “es importante que los directivos de una entidad hotelera sepan cómo llevar a cabo el proceso de control interno, para ello deben diseñar los procesos más relevantes, así como las relaciones entre sus componentes y principios”. pág. 4

También los autores señalan que en una entidad hotelera es importante que se lleve un adecuado control interno ya que así adoptarían una mejor concepción de la gestión y control empresarial, garantizando de esta manera la eliminación de aquellos métodos que obstaculizan el proceso e instaurar nuevos que, si lo avalen con esto, se desarrollarán también procedimientos y normas de trabajo que brinden un adecuado desempeño y por consiguiente la obtención de resultados favorables. pág. 4

Así también Vega De La Cruz & Ortiz (2017), recalcan lo importante que resulta tomar en cuenta las tareas clave en una entidad hotelera como las actividades de control, la gestión y

prevención de riesgos los mismos que contribuirán a prever y mitigar los riesgos internos y externos que puedan darse, además, la supervisión y la monitorización como procesos estratégicos son indispensables para controlar y mejorar el control interno con un enfoque de calidad trazando estrategias para las actividades de control y gestión de riesgos apoyándose en las auditorías existentes, por otro lado la información y comunicación de manera transversal son importantes debido a que son consideradas como el soporte de toda actividad de control y continuidad de los procesos que se llevan en la entidad hotelera. pág.10

Acorde a lo determinado por Torres et al. (2021), en las empresas hoteleras resulta importante el ambiente de control, el monitoreo de la satisfacción del cliente, la implementación de controles en el área de calidad y la estructuración formal de departamentos para atender dichas actividades, lo cual a futuro puede contribuir a la integración de los sistemas de control interno y gestión de calidad. pág. 2

2.3.4. Filosofía institucional

Según lo mencionan Viñarás et al. (2015), “es importante que las empresas mantengan una adecuada filosofía institucional ya que esto asegura la confianza que se mantiene con el consumidor o cliente siendo siempre responsables con lo prometido y demuestren su compromiso ante la sociedad”. pág. 6

Así también Serrano et al. (2017), establecen que es importante que en toda organización se mantenga una adecuada filosofía pues ello impulsa a las instituciones a la identificación de las causas de los problemas y la toma de acciones oportunas para corregir errores o desviaciones en el logro de objetivos y metas trazadas, además esto alinea la misión, visión y objetivos de las entidades. pág. 16

- **Misión.**

Según Rodríguez (2005, como se citó en Gaytan & Aceves,2017), determina los beneficios de tener una misión en la organización, la cual dice que sirve en tres niveles de la empresa (directivo, administrativo, operativo).

Nivel directivo

Es de utilidad para aumentar la capacidad de respuesta de la organización ante las oportunidades que se generan en las diferentes dimensiones del medio ambiente.

Nivel administrativo

Le permite orientar sus programas de trabajo en una dirección clara y conocida, lo que le ayudara a mejorar el rendimiento de los recursos en la organización

Nivel operativo

Le facilita comprender su papel en los procesos de trabajo y la importancia de su participación creativa en el desarrollo de su actividad diaria. Pág. 7

- **Visión.**

De acuerdo con Thomson, Strickland y Gamble (2008, como se citó en Gaytan & Aceves, 2017), establecen que la importancia de la visión se encuentran en los siguientes beneficios que esta presenta:

- Cristalizar las propias visiones de los ejecutivos sobre la dirección de largo plazo de la empresa.
- Reducir el riesgo de tomar decisiones a ciegas.
- Es una herramienta para ganar el apoyo de los miembros de la organización en los cambios internos que contribuirán a hacer realidad la visión.
- Ofrece un estímulo a los agentes de menor jerarquía para formar misiones departamentales, establecer objetivos e idear estrategias departamentales en sincronía con las estrategias general de la empresa.

- Ayuda a prepararse para el futuro. Pág. 7

- **Valores**

De acuerdo con Cordero et al. (2021), los valores son relevantes para una organización, ya que constituyen los cimientos sobre los que se edifican los demás conceptos claves de la misma. Al ser creencias sobre lo que es deseable, valioso y justificable, los valores movilizan y amplifican las energías de una organización. Estos son capaces de responder en un grado elevado, a la forma en que los directivos interpretan los valores que sienten como definatorios del proceso que dirigen en la organización laboral. Pág. 3

- **Objetivos**

Como lo menciona Landázuri (2018), plantear los objetivos corporativos es un paso de vital importancia al crear o mantener una organización exitosa, ya que estos ayudan a guiarla por un camino funcionalmente correcto, hacia el alcance de metas planteadas como factor esencial. Pág. 734

La autora también señala que, a nivel corporativo las organizaciones deben plantear sus objetivos, los cuales se convertirán en la cumbre del sendero establecido para el alcance del éxito, una organización sin objetivos claros y sin el compromiso de todos los niveles para el alcance de los mismos, difícilmente prosperara; aparte es preciso prever los cambios y obstáculos que se pueden presentar en dicho sendero, ya que este puede cambiar, pero la cumbre u objetivo no. Pág. 740

2.3.5. *Manual de funciones*

Acorde a León (2013, como se citó en Coronel Cruz et al. (2018), la importancia de un manual de funciones, es que este constituye una de las herramientas indispensables para que una empresa sea competitiva y realice de manera eficiente y eficaz sus procesos, alcanzando resultados ideales. Pág. 3

Acotando a esto, Delgado (2014, como se citó en Coronel Cruz et al. (2018), el contar con un manual de funciones permite contener en un documento, tanto el análisis de diferentes cargos, así como la descripción de los mismos, siendo útil para alcanzar la eficiencia administrativa y facilitar la coordinación de los cargos. Pág. 3

Lo que convierte en indispensable a un manual de funciones en una organización es el rol que cumple, pues sirve como herramienta para conocer con claridad el funcionamiento interno en relación a tareas, ubicaciones, requerimientos, cargos y responsables de ejecutarlas; su finalidad consiste en brindar soporte en el proceso de inducción y capacitación del personal.

2.3.6. Manual de procedimientos

Acorde a lo estipulado por Vivanco (2017), un manual de procedimientos resulta importante ya que permite cumplir en mejor tiempo con los objetivos particulares planteados por la empresa y a su vez le ayuda a utilizar mejores medios para así contribuir a dichos objetivos institucionales. A continuación, se detallan algunas ventajas que se pueden obtener de un manual de procedimientos. pág. 4

- Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras.
- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.

- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Establecen los controles administrativos.
- Facilitan la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Con lo antes mencionado se puede decir que los manuales de procedimientos son indispensables en la empresa ya que ayudan al personal a que tengan un mejor conocimiento de la correcta operatividad de esta. Además, está relacionado con el control interno en la búsqueda continua de mejoramiento afianzando las fortalezas de la empresa frente a su gestión.

Por otro lado Chamba & Castro (2012), menciona que los manuales de procedimientos son importantes porque permiten canalizar la actividad operativa del organismo y sirve como una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

pág. 90

2.3.7. Estructura organizacional

De acuerdo a Nazareno (2020), la estructura organizacional en las empresas es importante en el ámbito empresarial y de negocios puesto a que de la asunción de algunos de sus modelos depende la forma de administrar el talento humano y los recursos materiales de un negocio. Pág. 3

También Nazareno (2020), menciona que existen tres componentes fundamentales e importantes dentro de la estructura organizacional estos son:

- La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.
- La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.
- La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, coordinación y la integración efectiva de los esfuerzos entre departamentos. pág. 8

2.3.8. *Reglamento interno*

De acuerdo a Business Services & Outsourcing (2020), el reglamento interno en una empresa contribuye en la regulación de diversas aristas presentes en el desempeño de funciones, estableciendo procedimientos a seguir, parámetros a considerar, prohibiciones aplicables y sanciones; suprimiendo o reduciendo significativamente las incertidumbres que puedan generarse en el desenvolvimiento de las relaciones laborales.

Así también se señala que, con la implementación de este instrumento, principalmente se es posible regular los siguientes lineamientos:

- Obligaciones específicas de los trabajadores en el marco de su desenvolvimiento a favor de la organización; pudiendo determinarse aquellas que podrían conllevar a una eventual desvinculación laboral.
- Funciones y/o procedimientos internos de las diversas áreas de la organización, permitiendo diferenciar adecuadamente las competencias de estas y optimizando el desarrollo de las mismas. Págs. 2,4

2.3.9. Código de ética

Acorde a Cueva (2018), el código de ética en las empresas es de suma importancia para impedir la corrupción y el comportamiento desleal y descortés de algunos empleados por tal razón en el código de ética se busca establecer de manera coherente principios, valores que lleven a un adecuado ambiente de trabajo en la institución, además de fomentar la calidad, calidez, responsabilidad y solidaridad entre los empleados y clientes. págs. 3, 4

A esto se le suma lo expuesto por Garzón & Pérez (2016), quienes mencionan que la relevancia de un código de ética se encuentra en que este logra articular los valores de la organización con las responsabilidades, obligaciones y objetivos éticos de la misma y de sus integrantes por medio de conjunto de reglas de conducta que deben ser observadas por los miembros de una profesión o, de un sector de actividad o de una empresa.

2.3.10. Políticas

- **Administrativas**

Según Lino (2014, como se citó en González et al. 2020), “la importancia de las políticas administrativas radica en la optimización de la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas”. pág. 2

- **Contables**

Según lo citado en Otmara et al. (2017), es de suma importancia que las empresas lleven un adecuado control contable mediante la elaboración de políticas ya que ello permite el registro de todas las operaciones, proporcionando información confiable y oportuna, para una mejor toma de decisiones administrativas, mediante estas políticas se facilita el proceso de analizar a situación contable de la misma para su mejoramiento continuo y además para gozar de un futuro sólido como empresa. pág. 2

- **Financieras**

De acuerdo a lo mencionado por Mejía (2017), las políticas financieras constituyen el apalancamiento de las empresas, razón por la cual afectan directamente su liquidez, autonomía, solvencia, así como el monto e importancia relativa de los gastos, al igual que la producción.

Así también, de acuerdo a Méndez (2006, como se citó en Mejía, 2017), señala que la importancia de estas políticas tiene lugar en que aquellas permiten preparar los planes que darán forma a la posición futura de la empresa, tomar decisiones sobre los activos que deben adquirirse, la forma que estos serán financiados y la manera de administrar los recursos con el objeto de obtener una rentabilidad o un beneficio.

2.3.11. Plan operativo anual.

Según lo expuesto por (Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional , 2020) el plan operativo anual es importante debido a que:

- Contribuye a lograr la visión de desarrollo, concretizar los objetivos estratégicos y cumplir con la misión institucional.
- Permite ordenar y dar coherencia a los programas y proyectos previstos para la obtención de los objetivos de desarrollo, reduciendo de esta manera el grado de incertidumbre.
- Ayuda a la preparación y organización evitando la improvisación en la ejecución de los proyectos.
- Permite prever la necesidad de recursos para el cumplimiento de lo programado, facilitando la toma de decisiones para la gestión de dichos recursos. Asimismo, permite optimizar el uso de los recursos.
- Permite el monitoreo, seguimiento y evaluación de los proyectos e iniciativas, por lo que se constituye en un elemento clave para el control de la gestión.

- Mejora la transparencia en la gestión, en tanto permite un mejor seguimiento de la ejecución presupuestal. pág. 5

2.3.12. Gestión de riesgos

Acorde a lo señalado en Henao (2017), la vulnerabilidad y las amenazas, son elementos que hacen parte del riesgo, elementos que por ningún motivo pueden llegar a unirse dentro de una organización, puesto que por separado no representan una gran peligro, pero unidos, se convierten en un riesgo inminente, generando una alta probabilidad de ocurrencia de un hecho lamentable o catastrófico dentro de las empresas, por esto es muy importante tener en cuenta el grado de debilidad o vulneración que exista, toda vez que solo así se podrían manejar o reducir las amenazas existentes. pág. 44

Sin duda alguna es importante gestionar los riesgos oportunamente o de lo contrario podría interrumpir el desarrollo normal de las actividades que se dan en la empresa, lo cual también afectaría al cumplimiento de los objetivos empresariales, siendo así se destacan algunos riesgos dentro del ámbito de la auditoría tales como:

- **Riesgo Inherente.**

Según Henao (2017), es importante considerarlo puesto a que este tipo de riesgos no se los puede manejar, es decir siempre van a estar presentes en la empresa y en varias ocasiones suelen intervenir en las actividades económicas de las empresas como en los estados financieros o las actividades que desempeñan en el día, por tal razón es indispensable que se tomen acciones precisas que logren desaparecer efectivamente este riesgo. pág. 47

- **Riesgo de Control.**

Según Henao (2017) es importante identificarlo a tiempo debido a que por ciertas irregularidades o circunstancias poco favorecedoras para la empresa podría desencadenarse una serie de hechos que afecten a las actividades y procesos de la empresa como consecuencia de un inadecuado e inconsistente control interno de la misma. pág. 48. Por tal razón el autor

considera que, es importante evaluar todos y cada uno de los elementos que hacen parte de la empresa y los cuales conforman el sistema de control interno. pág. 49

- **Riesgo de Detección.**

Acorde a lo mencionado por Henao (2017) como este tipo de riesgos está relacionado con aquellas actividades, acciones o procedimientos realizados dentro del arduo proceso de la auditoría y solamente se presenta cuando existieron fallas o inconsistencias en la empresa, es importante que se lo lleve de manera eficiente, efectiva, segura y adecuada; para así asegurarse que el proceso elegido para desempeñar cualquier actividad dentro de la empresa sea el más idóneo y se evite posibles malos entendidos o interpretaciones erróneas. pág.49

2.3.13. Planes de mitigación de riesgos

Acorde a Ministerio de Finanzas (2017), “los planes de mitigación de riesgos son importantes debido a que permiten desarrollar y definir una estrategia clara e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar a la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”. pág. 6

Según lo detallado en ISOTOOLS (2015), se destaca relevante a los planes de mitigación debido a su contribución en la identificación de amenazas, obstáculos y oportunidades, de esta manera aumenta las posibilidades de alcanzar los objetivos así también un adecuado plan de mitigación ayuda a que los procesos que tengan más seguimiento y control tendiendo a ser más exitosos. Pág. 2

Capítulo III

Fundamentación Metodológica

3.1. Introducción

La investigación se basa en la aplicación de procedimientos metodológicos de manera sistemática que particularmente sirve de guía para conseguir lo propuesto; suele llevarse a cabo por medio de la experimentación, la búsqueda, observación y más, lo interesante en ella es la curiosidad con la que se plantea y la viveza con la que se ejecuta.

Dicho esto, el capítulo número tres pretende justificar la orientación metodológica empleada en el presente trabajo, que contempla el enfoque de la investigación, los tipos de la misma, sus técnicas, métodos e instrumentos que han sido empleados, así como también acreditan el análisis científico efectuado.

3.2. Objetivos

3.2.1. *Objetivo General*

Fundamentar metodológica de un sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.

3.2.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar los métodos, técnicas e instrumentos a emplear en el sistema de control interno basado en el modelo COSO IV.
- Aplicar los métodos, técnicas e instrumentos definidos que justifiquen la orientación metodológica del objeto de estudio.
- Describir los métodos, técnicas e instrumentos establecidos a fin de sustentar la metodología empleado en el caso de estudio.

3.3. Enfoque de la investigación

3.3.1. Investigación Cualitativa

Para llegar a una comprensión sobre la situación real del objeto de análisis, se elaboran y ejecutan entrevistas direccionadas al gerente general y a la contadora del hotel, a modo de llevar a cabo una interacción efectiva respondiendo a un listado de preguntas filtradas que como tal tienen el objetivo de recolectar información cualitativa del entorno administrativo y financiero del establecimiento; así también se toma en cuenta el uso de fichas de observación, diseñadas con el fin de evaluar puntos de interés en cada una de las áreas de la institución.

3.3.2. Investigación Cuantitativa

Para este caso, se consideró oportuna la elaboración y aplicación de encuestas a todos los empleados del hotel, pues se tiene en cuenta que la información proporcionada por los mismos es relevante. Además, considerando que los datos recolectados son de carácter cuantitativo, dan paso a interpretar sus resultados mediante el análisis de las cifras numéricas y porcentuales.

3.4. Tipo de investigación

El estudio fue desarrollado con lineamiento a una investigación de carácter descriptiva, pues se trata de explicar características, aspectos e importancia de los diferentes componentes y principios de control interno basado en el modelo COSO ERM denominado también como COSO IV en el entorno empresarial, con la finalidad de conocer detalladamente los conceptos lógicos y aplicables para dar solución a la problemática identificada en el hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, así como también para poder resaltar y aclarar ideas al lector haciendo énfasis en una visión general de la empresa mediante la observación directa y la descripción de los riesgos encontrados.

3.5. Métodos

3.5.1. Método histórico lógico

Se aplicó el método histórico lógico para estudiar la trayectoria del hotel Indio Inn, desde su fundación hasta la actualidad. Ello permitió conocer la fecha de su creación, quienes lo fundaron, con qué propósito y cuáles han sido los momentos más significativos de su trayectoria.

3.5.2. Método de estudio documental

También se puso en práctica el estudio documental para estudiar los referentes que se utilizaron en la investigación, así como, la documentación asociada al funcionamiento del hotel. Este método se combinó con el hermenéutico, aplicado para interpretar la información contenida en los documentos estudiados.

3.5.3. Método inductivo - deductivo

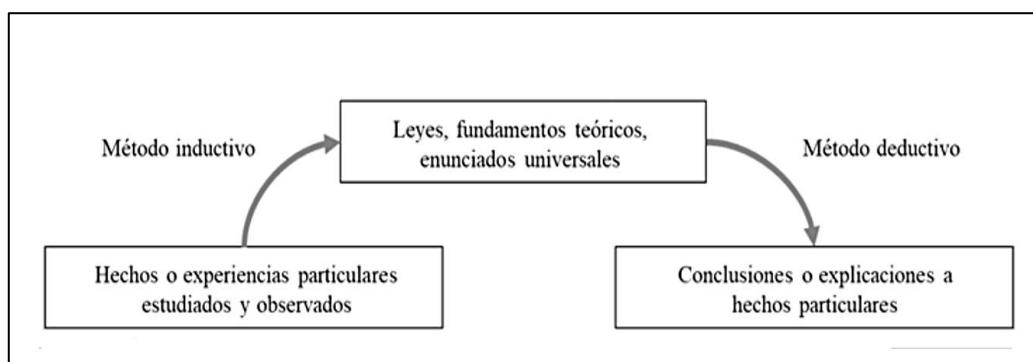
Otros métodos aplicados son el inductivo y deductivo, puesto que todo parte con la intención de explicar hechos o experiencias particulares, estudiados y observados tales como leyes, fundamentos teóricos y enunciados universales para determinar las características y llegar a una conclusión general aceptada.

El método inductivo por un lado permite estudiar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que permitan inducir o derivar de ello los fundamentos de una teoría. Por otro lado, el método deductivo contribuye a determinar las características de una realidad particular que se estudia, derivando de esta manera las consecuencias de las conclusiones generales.

La combinación del método inductivo y deductivo se resume en el siguiente cuadro conceptual:

Figura 13

Combinación entre método deductivo e inductivo



Nota: Esta figura resume la combinación del método deductivo e inductivo. Tomado de “El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales”, por Prieto B. (2017).

La aplicación del método inductivo-deductivo en la presente investigación genera una explicación a los hechos inmersos en el marco del control interno, para posterior a ello dictaminar su aplicación y reestructurarlo con procesos de optimización que van de la mano con la innovación.

3.5.4. Método sistémico

La aplicación del método sistémico también se encuentra presente, esta facilitó el estudio del funcionamiento del hotel como un sistema y la creación del manual, de igual manera, permitió determinar la relación de dependencia que existe entre cada uno de los componentes para su manifestación sistémica.

3.6. Tipo de muestreo

Considerando que el Hotel Indio Inn cuenta solamente con cinco trabajadores de planta, se determinó que las técnicas e instrumentos se aplicarían al ciento por ciento de la población. Claro está que, tras aplicar los instrumentos en su totalidad, la información obtenida no tendrá margen de error, esto quiere decir que se contará con resultados fiables y concretos.

3.7. Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos empleados en la investigación se encuentran dirigidas a obtener información primaria y secundaria.

3.7.1. Información primaria

- **Encuesta**

Tabla 12

Encuesta como instrumento

¿A quién se aplicó?	¿Para qué?	Instrumentos
Empleados	Su aplicación fue empleada para la recolección de información cuantitativa de una población mediante un cuestionario unificado hacia los empleados, con el propósito de identificar problemáticas o deficiencias que presenta el Hotel Indio Inn en relación con su estructura administrativa.	Cuestionarios

Nota: La presente tabla indica el modo y razón de aplicación de una encuesta en el Hotel Indio Inn. Tomado de autoría propia.

- **Entrevista**

Tabla 13

Entrevista como instrumento

¿A quién se aplicó?	¿Para qué?	Instrumentos
Gerente General Contadora	Fue aplicada para recabar información cualitativa por medio de una conversación entablada con los entrevistados, a fin de	Guía de entrevista Grabadora

	conocer qué problemáticas presenta el hotel en cuanto a su estructura administrativa, contable y financiera.	
--	--	--

Nota: La presente tabla indica el modo y razón de aplicación de una entrevista en el Hotel Indio Inn. Tomado de autoría propia.

- **Ficha de observación**

Tabla 14

Ficha de observación como instrumento

¿A quién se aplicó?	¿Para qué?	Instrumento
Filosofía institucional Control interno	Fue aplicada para obtener información de carácter cualitativa con el fin de conocer si la filosofía institucional se encuentra debidamente estructurada y si en el hotel se aplican procesos de control interno.	Formatos de las fichas

Nota: La presente tabla indica el modo y razón de aplicación de las fichas de observación en el Hotel Indio Inn. Tomado de autoría propia.

3.7.2. Información secundaria

Tabla 15

Información documental

¿Para qué?	Instrumento
Se aplica el uso de la información documental con el fin de fundamentar teóricamente la investigación, así como también recolectar e indagar información	- Libros - Artículos científicos - Revistas - Trabajos de grado

expuesta sobre el Hotel Indio Inn en trabajos de grado anteriores y su propia página web.	- Páginas web
---	---------------

Nota: La presente tabla indica cómo y cuáles son los instrumentos que proporcionaron información documental y fueron empleados en la investigación. Tomado de autoría propia.

Capítulo IV

Propuesta

4.1. Introducción

La propuesta constituye un proceso de actividades como resultado del análisis situacional que se llevó a cabo en el Hotel Indio Inn, tras haber determinado desaciertos en su estructura organizacional hasta la actualidad, que han generado que las actividades desempeñadas por el equipo de trabajo del hotel no sean adecuadas, limitando así el continuo avance de los procesos administrativos y operativos, así como un adecuado sistema de control interno para fortalecer sus actividades al momento de prestar servicios.

Siendo así, se realiza la propuesta al Hotel Indio Inn, que consta de un sistema de control interno basado en el modelo Coso IV, que permitirá evaluar eficazmente los controles aplicados en los procedimientos que se desarrollan en la entidad y de esta manera contribuir a la consecución de los objetivos empresariales.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno contable y financiero basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador

4.2.2. Objetivos específicos

- Establecer la estructura administrativa que responda a las necesidades de la institución.
- Determinar los procedimientos y normativa interna para el accionar dentro del área financiera

4.3. Estructura Administrativa

En base al conocimiento académico adquirido, en el siguiente apartado se diseña una guía que permite al Hotel Indio Inn identificarse en el mercado competente, es decir dar a conocer quiénes son, qué hacen, con quienes cuentan, cuáles son sus aspiraciones para el futuro y cómo lograrán cumplir o llegar hacia sus objetivos.

4.3.1. Denominación de la empresa e imago tipo

El hotel Indio Inn, cuenta con su propia denominación e imago tipo, es importante destacar que los mismos hacen honor a su pueblo indígena otavaleño, su propietario y creador don Alfonso Santellán lo denominó el indio, porque cree en la capacidad de este personaje, en su fortaleza para cruzar barreras y vencer obstáculos con el fin de conseguir lo que se propone.

Figura 14

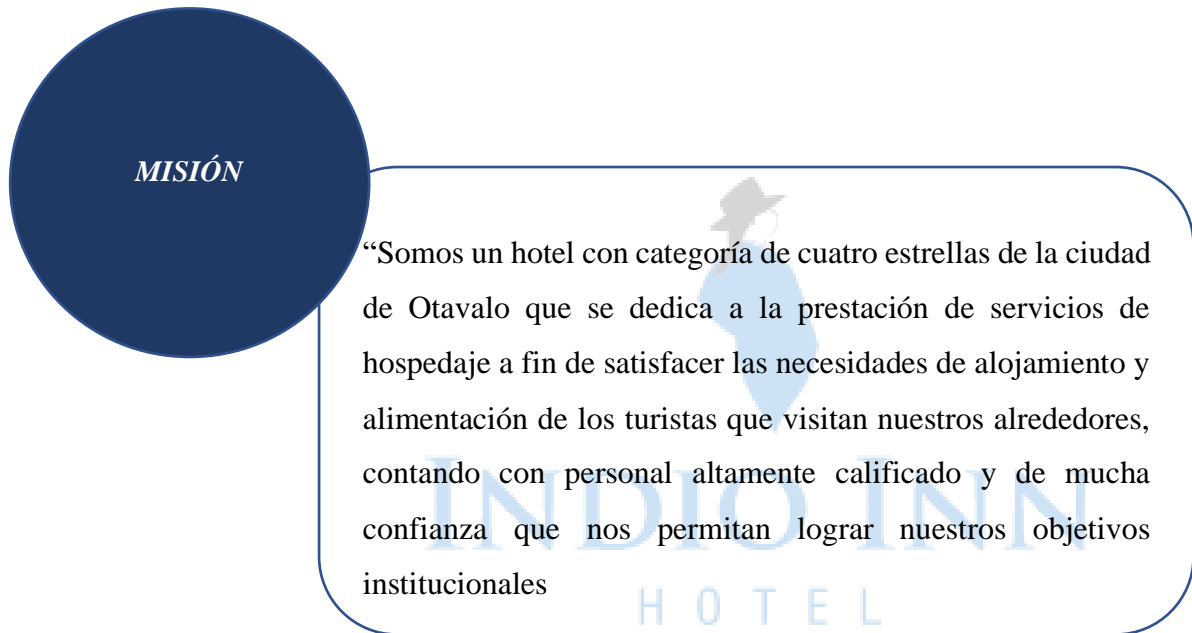
Imago tipo del Hotel Indio Inn



4.3.2. Misión

Figura 15

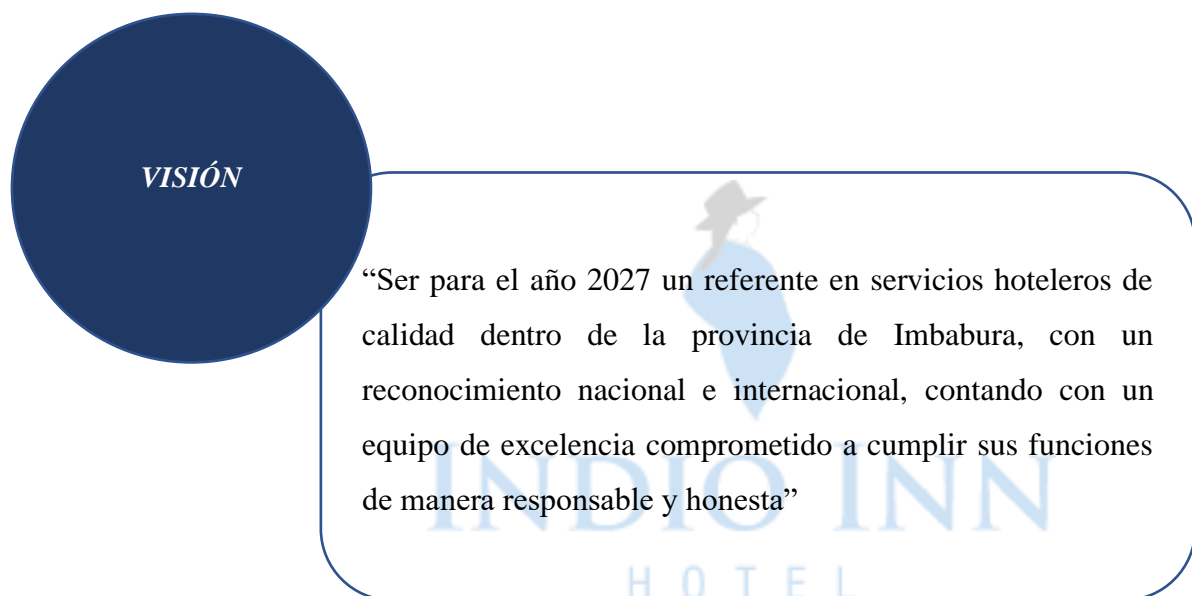
Misión propuesta



4.3.3. Visión

Figura 16

Visión propuesta



4.3.4. Valores Corporativos

Al constituir los valores corporativos un pilar fundamental que orienta tanto acciones como actitudes de una empresa, se considera indispensable contar con los mismos, pues por medio de estos es posible reflejar la esencia, identidad y espíritu de la entidad. Siendo así, se proponen los siguientes valores corporativos para el hotel Indio Inn.

Tabla 16

Valores corporativos

VALOR	DESCRIPCIÓN
Compromiso	“Brindar la mejor atención a nuestros huéspedes, por medio de un equipo de trabajo comprometido y presto a brindar un servicio de calidad”.
Lealtad	“Demostrar fidelidad y apego al cliente, a la empresa y a los colaboradores y los intereses de estos”.
Honestidad	“Contar con un equipo de colaboradores que encierra el compromiso de la verdad y sinceridad dentro y fuera de la empresa”.
Honradez	“Demostrar en las acciones cotidianas la rectitud y justicia con la que actúa nuestro equipo de trabajo en el entorno laboral”

Nota: Esta tabla detalla los valores que a la medida reflejan las características específicas de la institución.

4.3.5. *Objetivos Estratégicos*

Teniendo en cuenta que los objetivos estratégicos son la base para establecer los indicadores que permitirán el continuo avance de las actividades llevadas a cabo en la empresa, se establecen los siguientes como parte de la propuesta al hotel Indio Inn.

Tabla 17

Objetivos estratégicos

OE N°	DESCRIPCIÓN
OE.1.	Empoderar al equipo de trabajo a fin de mejorar su participación en los procesos, así como la eficiencia en las labores desempeñadas a la hora de prestar el servicio a los clientes.
OE.2.	Fortalecer los rasgos culturales del pueblo quichua dentro de las instalaciones, así como al personal, a fin de que sea más visible y definida la atención en función de la cultura otavaleña.
OE.3.	Establecer alianzas estratégicas con centros turísticos y artesanos representativos de la localidad, de modo que el nombre del establecimiento penetre en la mente del consumidor y minimice el riesgo que genera la competencia.
OE.4.	Adaptar en los procesos el uso de estrategias y técnicas de marketing con el fin de estudiar el comportamiento del mercado y captar clientes potenciales que maximicen el nivel de ventas y rentabilidad de la empresa.
OE.5.	Intensificar la eficiencia y eficacia en el modo de operar del establecimiento por medio de la automatización de procesos a fin de que el servicio ofertado mejore e influya directamente sobre el comportamiento de los consumidores.
OE.6.	Proyectar acciones que promuevan la comunicación, persuasión, motivación e interacción entre el equipo de trabajo de manera eficiente

OE.7.	Generar espacios de análisis y de concienciación de los objetivos estratégicos que se trata conseguir, a fin de que el personal pueda interiorizarlos y puedan visionar a dónde se desea llegar para que se sientan parte del proceso estratégico.
OE.8.	Incorporar un rediseño de delegación de actividades en función de los diferentes cargos que existen en la empresa para aquellas actividades que generan cuellos de botella, a fin de garantizar un mejor funcionamiento a futuro.

Nota: La presente tabla muestra un listado de los objetivos estratégicos definidos en base a una matriz correlacional que establece el cruce estratégico entre fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.

4.3.6. Plan Operativo Anual

Tabla 18

POA Hotel Indio Inn

 INDIO INN HOTEL			
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022			
DEPARTAMENTO EJECUTADOR	Gerencia	RESPONSABLE	Héctor Santellán
MISIÓN	“Somos un hotel con categoría de cuatro estrellas de la ciudad de Otavalo que se dedica a la prestación de servicios de hospedaje a fin de satisfacer las necesidades de alojamiento y alimentación de los turistas que visitan nuestros alrededores, contando con personal altamente calificado y de mucha confianza que nos permitan lograr nuestros objetivos institucionales”		

VISIÓN												
“Ser para el año 2027 un referente en servicios hoteleros de calidad dentro de la provincia de Imbabura, con un reconocimiento nacional e internacional, contando con un equipo de excelencia comprometido a cumplir sus funciones de manera responsable y honesta”												
ESTRATEGIA	OBJETIVO	PROYECTO	ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTIÓN	META DE GESTIÓN	TIEMPO ESTIMADO	PROGRAMACIÓN				PRESUPUESTO	RESPONSABLE
							I	II	III	IV		
Ofensiva	Empoderar al equipo de trabajo a fin de mejorar su participación en los procesos, así como la eficiencia en las labores desempeñadas a la	Objetivos institucionales	Transmitir mediante espacios de diálogo a los empleados los objetivos de la institución y el beneficio colectivo si estos llegan	Colaboradores altamente comprometidos	Incremento de demanda en un 15%	4 meses	80 %	20 %			-	Gerente

	hora de prestar el servicio a los clientes.		a cumplirse.									
			Ofrecer capacitaciones e incentivos a trabajadores, a fin de mejorar sus habilidades y desempeño en la prestación de servicios.	Estabilidad organizacional	Reduce rotación personal de 6 meses	50 %		50 %				Gerente y jefes de cada área

Ofensiva	Fortalecer los rasgos culturales del pueblo quichua dentro de las instalaciones, así como al personal, a fin de que sea más visible y definida la	Identidad cultural	Adaptar en cada espacio del establecimiento artesanías y demás objetos que representen los rasgos ancestrales de la cultura otavaleña.	Establecimiento con alto reconocimiento	Referente en la localidad	6 meses	50 %	50 %				Gerente
----------	---	--------------------	--	---	---------------------------	---------	------	------	--	--	--	---------

	atención en función de la cultura otavaleña.		Entrenar a los trabajadores sobre nuevas costumbres y tradiciones que deberán ser reflejadas en la atención al cliente.	Exclusividad en atención al cliente	Incremento en ventas en un 10%	3	100 %					Gerente y jefes de cada área
--	--	--	---	-------------------------------------	--------------------------------	---	-------	--	--	--	--	------------------------------

Defensiva	<p>Intensificar la eficiencia y eficacia en el modo de operar del establecimiento por medio de la automatización de procesos a fin de que el servicio ofertado mejore e influya directamente sobre el comportamiento de los</p>	<p>Automatización de procesos</p>	<p>Incorporar en cada habitación del hotel un dispositivo tecnológico que tome órdenes y sugerencias de los huéspedes, así como también proporcione datos de interés al mismo.</p>	<p>Optimización de recursos</p>	<p>-Aumento de eficiencia en las tareas cotidianas -Satisfacción de necesidades</p>	<p>3 meses</p>	<p>100 %</p>						Gerente
-----------	---	-----------------------------------	--	---------------------------------	---	----------------	--------------	--	--	--	--	--	---------

	<p>consumidor es.</p>										
--	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Defensiva	Proyectar acciones que promulguen la información, persuasión, motivación e interacción entre el equipo de trabajo de manera eficiente.	Canales de comunicación	Creación de alianzas con agencias de viajes nacionales e internacionales para ofrecer los paquetes turísticos y hoteleros de manera personal y online	Incremento de reservas en un 10%	Número de reservas realizadas en el año	9 meses	25 %		25 %	50 %		Gerente
-----------	--	-------------------------	---	----------------------------------	---	---------	------	--	------	------	--	---------

Nota: Esta tabla muestra la propuesta de un plan operativo anual para el hotel Indio Inn. Tomado de autoría propia.

4.3.7. Políticas Administrativas

A fin de establecer lineamientos que favorezcan a la consecución de objetivos y regularicen la gestión de la empresa, se plantean normas de acción de cumplimiento obligatorio para todos quienes conforman el Hotel Indio Inn, representadas en las siguientes políticas administrativas:

Tabla 19

Políticas administrativas

Talento Humano
<ul style="list-style-type: none">• La contratación de personal se lo realizará siempre y cuando la administración bajo criterio profesional verifique el cumplimiento de perfil y presentación de requisitos en orden, así como también competencias y aptitudes del postulante.• No se contratará a personal vinculado familiarmente con alguno de los miembros del equipo de trabajo.• El equipo de trabajo se encontrará formado solamente por personas que pertenezcan a la cultura otavaleña y a su vez practiquen sus costumbres, tradiciones e idioma.• Es deber de la institución salvaguardar el bienestar e integridad de los empleados, por lo que en sus procesos prevalecerán métodos adecuados y fomentarán el uso de equipos de protección en caso de ser necesarios.• Promover el trabajo en equipo con la participación equitativa de todo el personal de la empresa.• Personal dará fiel cumplimiento a la normativa interna de la empresa, misma que se encuentra expresa en un reglamento interno y código de ética.• La supervisión de funciones deberá estar presente a todo momento por el jefe de cada área, quien verificará y/o medirá el compromiso, responsabilidad y cumplimiento de actividades de los trabajadores.

- El personal de la empresa mantendrá en completa limpieza y en orden su puesto de trabajo, a fin de dar la mejor impresión y estadía a las personas que circulen en las instalaciones del hotel.

Adquisiciones

- La contratación de proveedores se la realizará mediante una adecuada calificación bajo el criterio de cumplimiento, responsabilidad, calidad y precio entre todos los ofertantes.
- Los proveedores de la empresa se acogerán al cumplimiento con carácter obligatorio del reglamento interno y código de ética de la empresa, específicamente de las secciones que los inmiscuyan.
- Se forjará en el proveedor una cultura de compromiso con la empresa y el medio ambiente por medio de capacitaciones.

Ventas

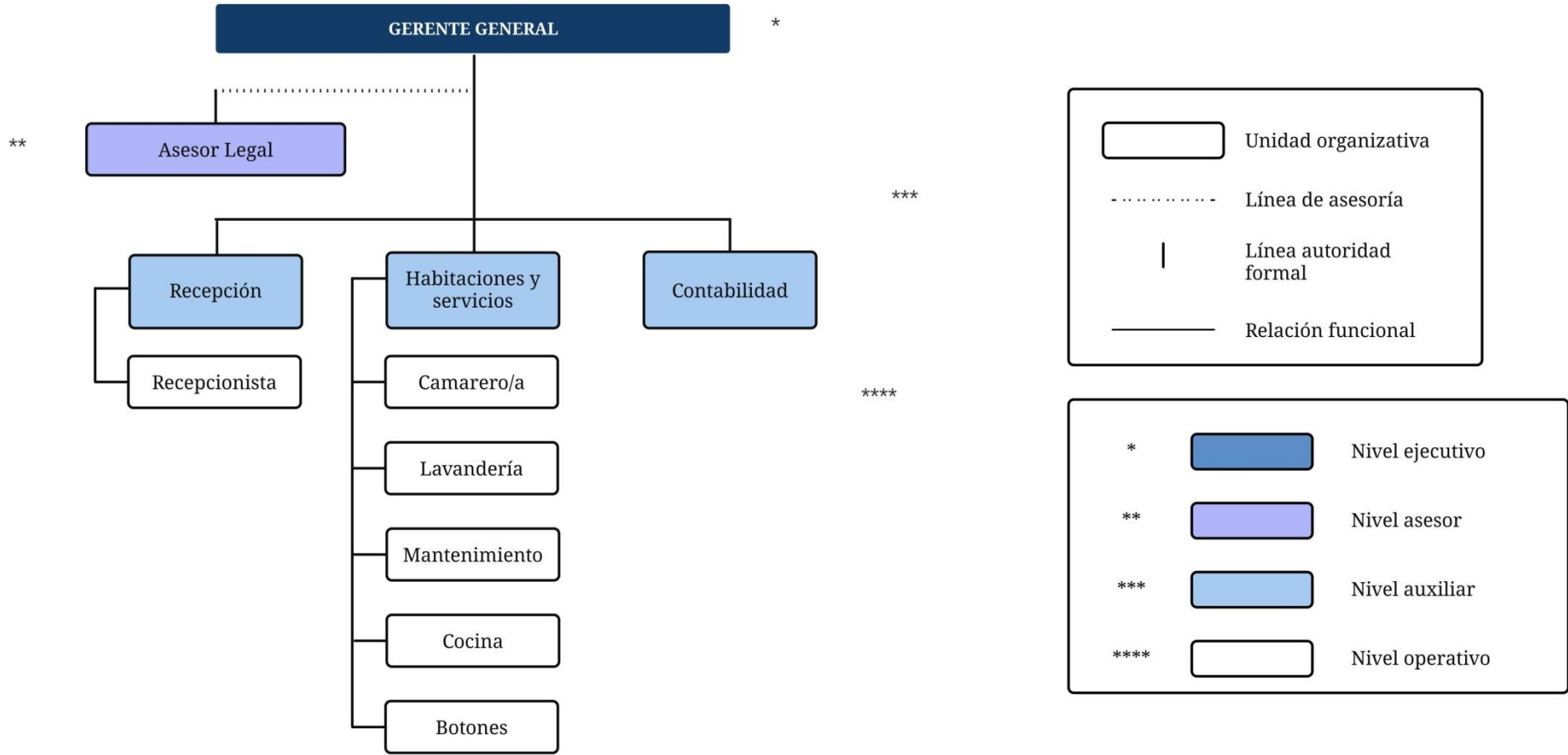
- El precio de los productos y servicios que se ofrecen en el hotel serán establecidos de acuerdo a un estudio de mercado y tomando en cuenta los costos directos e indirectos preponderantes en la zona de análisis.
- Las estrategias de marketing que interfieran directamente sobre las ventas, deberán ser presentadas ante la alta gerencia para su aprobación.
- Cada una de las ventas corresponde a una transacción económica que deberá sustentarse mediante un comprobante de pago (factura) obligatoriamente.
- Una vez realizado el pago por concepto de reservación de habitaciones, el cliente no tendrá derecho a la devolución del dinero.
- Para efectos de incrementar el nivel de ventas, se ofertará el servicio en páginas de reservas online.

- El pago por la prestación del servicio se receptorá únicamente en la moneda oficial del Ecuador (dólares americanos).

Generales

- El hotel maneja altos estándares de ética en todas sus operaciones, a fin de brindar un servicio de excelencia.
- Realizar una planificación a la medida de las metas, objetivos y estrategias del hotel que garanticen la eficiencia en el establecimiento y participación en el mercado.
- Se fomentarán en la institución las tradiciones y costumbres de la cultura otavaleña, a fin de preponderar una experiencia única al cliente.
- El hotel no se responsabiliza por objetos de valor extraviados dentro o fuera de las instalaciones, sin embargo, el cliente puede solicitar a la administración el acceso a las cámaras de seguridad.
- La administración de la empresa se reserva el derecho de acceder a información del cliente a fin de corroborar que esta sea verídica, asegurando a su vez que los datos recolectados sean protegidos del acceso público.
- En caso de causar daños a la propiedad del hotel, el cliente tendrá responsabilidad exclusiva de asumir la recuperación total o parcial como tal.

4.3.8. Organigrama Estructural



4.3.9. Manual de Funciones

El hotel Indio Inn cuenta con el diseño y construcción de profesiogramas para los distintos cargos que existen en el mismo, en el cual detallan las funciones, aptitudes y capacidades necesarias para ocupar los puestos de trabajo, sin embargo, se considera necesaria su actualización y denominación de manual de funciones propiamente. De esta manera se realiza la siguiente propuesta como parte de una reestructuración al mismo.

- **Manual de funciones del gerente general**

Tabla 20

Manual de funciones del gerente general



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES	
Posición/ Puesto/ Cargo	Gerente general
Reporta a:	-

Jornada laboral:	Mañana y tarde
Horario de trabajo:	7:00 – 18:00 h
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:	
Ejercer la representación legal de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> a. Autorizar mediante revisión y firma todas las actividades de la empresa; b. Asumir responsabilidades de carácter legal; c. Presentarse en reuniones oficiales con funcionarios de los órganos de control; d. Empezar acciones legales, en caso de ser necesario.
Administrar recursos	<p>Recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Evaluar el desempeño humano; b. Crear estrategias que permitan aprovechar las habilidades y competencias del equipo de trabajo; <p>Recursos materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gestionar el buen uso y aprovechamiento de recursos materiales. b. Trabajar en propuesta de mejora en las adquisiciones que el hotel efectúa. c. Analizar la designación de espacios seguros para los recursos materiales. d. Promover buenas prácticas sobre el cuidado de los bienes materiales con los que el hotel cuenta. <p>Recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Desarrollar el plan operativo anual

	b. Analizar resultados del ejercicio fiscal: c. Elaborar el cálculo de los indicadores de gestión.
Tomar decisiones	a. Analizar factores internos y externos para tomar decisiones oportunas. b. Evaluar resultados del ejercicio contable y reaccionar con acciones prospectivas. c. Analizar indicadores de gestión.

Nota: Esta tabla muestra cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de gerencia debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

- **Manual de funciones del asesor legal**

Tabla 21

Manual de funciones del asesor legal



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES

Posición/ Puesto/ Cargo	Asesor legal
Reporta a:	Gerente general
Jornada laboral:	Tarde
Horario de trabajo:	13:00 – 15:00 h
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:	
Atender asuntos jurídicos/legales la institución	<ul style="list-style-type: none">a. Gestionar trámites legales de la empresa ante los diferentes entes reguladores y de control.b. Examinar cualquier tipo de cargos presentados en contra de la institución y responder ante ellos bajo el mejor criterio.c. Elaborar contratos de trabajo tomando en cuenta lo estipulado en el código de trabajo, la ley de seguridad social y demás normativa relacionada.d. Representar a la institución cuando en el caso de presentar procesos judiciales.
Garantizar el cumplimiento de normativa	<ul style="list-style-type: none">a. Asegurar que todo proceso y políticas definidas internamente en la empresa sean definidos bajo un ambiente normativo legal vigente.b. Informar sobre modificaciones a las que se expongan las leyes o decretos que afecten de manera directa al correcto funcionamiento de las actividades desarrolladas en el establecimiento.

Brindar asesoría legal	<p>a. Guiar a la administración en la toma de decisiones a fin de precautelar su correcto accionar sustentando su criterio sobre una base legal.</p> <p>b. Participar en la elaboración o reforma a las políticas definidas en la empresa.</p> <p>c. Presentar propuestas estratégicas en favor de los intereses de la institución o que a su vez aporten un valor agregado a los procesos ya desempeñadas habitualmente.</p>
------------------------	---

Nota: Esta tabla establece cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de asesor legal debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

- **Manual de funciones de jefe de recepción**

Tabla 22

Manual de funciones del jefe de recepción



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES

Posición/ Puesto/ Cargo	Jefe de recepción
Reporta a:	Gerente general
Jornada laboral:	Mañana y tarde
Horario de trabajo:	7:00 – 18:00 h

FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:

Organizar el trabajo	<ul style="list-style-type: none">e. Elaborar cronogramas y horario de trabajo;f. Delegar responsabilidades a cada colaborador del equipo de trabajo;g. Definir prioridades para atención a solicitudes especiales;h. Programar la llegada y salida de huéspedes;i. Administrar caja general del hotel;j. Registrar bitácora de mantenimiento de equipos y vehículo de la empresa.k. Organizar operaciones para temporada y eventos;l. Establecer estándares de tiempo y calidad para servicios y productos;m. Determinar los equipos necesarios para operar en la recepción, telefonía y portería;n. Realizar seguimiento al desempeño del equipo de trabajo;
Coordinar el servicio	<ul style="list-style-type: none">c. Organizar los equipos de trabajo por turno;

	<p>d. Proveer de recursos necesarios a los trabajadores y controlar las zonas de almacenamiento;</p> <p>e. Orientar al equipo de trabajo sobre atenciones especiales, privacidad del huésped, seguridad y emergencia;</p>
Vincularse con servicios externos	d. Establecer acuerdos con taxis, hoteles, agencias que rentan vehículos y almacenes;

Nota: Esta tabla establece cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de jefe de recepción debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

- **Manual de funciones de jefe de habitaciones y servicios**

Tabla 23

Manual de funciones del jefe de habitaciones y servicios



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES

Posición/ Puesto/ Cargo	Jefe habitaciones y servicio
Reporta a:	Gerente general
Jornada laboral:	Mañana y tarde
Horario de trabajo:	7:00 – 18:00 h

FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:

Planificar el trabajo de su departamento	<ul style="list-style-type: none"> a. Elaborar los cronogramas de trabajo con los colaboradores del departamento, para el lavado de cortinas, alfombras, cubrecamas, retoques de mueble y limpieza profunda de habitaciones; b. Establecer el equipo de personas necesario para el ordenamiento, limpieza y servicios generales; c. Definir o dar seguimiento a métodos y procedimientos operacionales; d. Organizar la operación en las temporadas y eventos especiales; e. Establecer patrones de tiempo y especificaciones de calidad para la entrega de productos y servicios;
Organizar, capacitar y supervisar al equipo humano de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> a. Mantener la disciplina y asegurar los estándares de prestación de los servicios; b. Solucionar problemas y conflictos en el área de trabajo; c. Establecer un ambiente de trabajo colaborativo, comprometido, optimista y productivo; d. Evaluar el desempeño del equipo de trabajo; e. Capacitar y asegurar la competencia del equipo;

	<p>f. Promover a los trabajadores la información actualizada del establecimiento, como horarios, eventos especiales, servicios;</p> <p>g. Asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores;</p>
<p>Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo</p>	<p>a. Dotar de materiales necesarios a los trabajadores;</p> <p>b. Supervisar el orden e inspeccionar el estado de las diferentes áreas del hotel;</p> <p>c. Orientar al equipo de trabajo sobre atenciones especiales, privacidad del huésped, seguridad y emergencia;</p> <p>d. Monitorear el estado de las habitaciones durante la llegada, estadía y salida del huésped</p>

Nota: Esta tabla establece cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de jefe de habitaciones y servicios debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

- **Manual de funciones de contador general**

Tabla 24

Manual de funciones del contador general



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
-------------------	---

Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES

Posición/ Puesto/ Cargo	Contador General
Reporta a:	Gerente general
Jornada laboral:	Mañana y tarde
Horario de trabajo:	10:00 – 15:00 h

FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:

Preparación de estados financieros	<ul style="list-style-type: none"> a. Llevar el registro de las transacciones del hotel en un libro diario; b. Realizar los ajustes contables sobre los gastos, ingresos, activos o pasivos al finalizar el ejercicio fiscal; c. Preparar estado de situación inicial, estado de resultados, estados de cambios en el patrimonio y notas explicativas; d. Redactar informes sobre el estado financiero del hotel.
Control financiero	<ul style="list-style-type: none"> a. Hacer auditorías financieras; b. Efectuar periódicamente arquezos de caja chica; c. Realizar conciliaciones bancarias;

	d. Brindar asesoría para gestionar mejoras en el negocio, reducción de costos, insolvencias, entre otros.
Tributaria	a. Planificar asesorías fiscales; b. Presentación de declaración de impuestos; c. Desarrollar conciliación tributaria; d. Asesorar a la gerencia para optimizar la carga tributaria.

Nota: Esta tabla establece cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de contador debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

- **Manual de funciones de camarero/a**

Tabla 25

Manual de funciones del camarero/a



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES

Posición/ Puesto/ Cargo	Camarero
Reporta a:	Jefe de habitaciones y servicios
Jornada laboral:	Mañana y tarde
Horario de trabajo:	7:00 – 15:00 h 15:00 – 23:00 h
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:	
Limpiar y ordenar las habitaciones	a. Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas de sanitario, pisos, minibar, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos.
Adecuar la habitación para recibir al huésped	a. Limpiar íntegramente la habitación b. Arreglar y ordenar menaje de acuerdo con los requerimientos del huésped; c. Coordinar con los departamentos de recepción, cocina, y otras atenciones especiales con el huésped; d. Informar a su jefe inmediato el estado de las habitaciones.
Verificar el funcionamiento y confort de la habitación	a. Revisar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, televisión por cable, control remoto, ventanas, puertas, duchas, persianas y backout; b. Detectar la presencia de insectos, olores y ruidos molestos. c. Ventilar habitaciones abriendo puertas y ventanas.
Servir alimentos	e. Limpiar espacios comunes destinados para servirse alimentos; f. Atender con cordialidad a los huéspedes; g. Informar a los huéspedes el menú del día.

	<p>h. Receptar datos de huéspedes que sean intolerantes o alérgicos a los alimentos preparados;</p> <p>i. Comunicar a recepción el número de platos a preparar y órdenes especiales;</p> <p>j. Servir ordenadamente los alimentos a los huéspedes.</p>
--	--

Nota: Esta tabla establece cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de camarero/a debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

- **Manual de funciones del encargado de mantenimiento**

Tabla 26

Manual de funciones del encargado de mantenimiento



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

MANUAL DE FUNCIONES	
Posición/ Puesto/ Cargo	Encargado de mantenimiento

Reporta a:	Jefe de habitaciones y servicios
Jornada laboral:	Mañana y tarde
Horario de trabajo:	7:00 – 16:00 h
FUNCIONES/ RESPONSABILIDADES:	
Diagnosticar el servicio a ser ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> a. Probar el funcionamiento de equipos o de la instalación; b. Identificar los desperfectos en instalaciones o equipos; c. Medir el grado de impacto e importancia del daño; d. Determinar el listado de materiales necesarios a utilizar; e. Generar el reporte de daños, tomando en cuenta los riesgos que podrían ocasionar, impacto e importancia;
Asegura el correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> a. Realizar mantenimientos preventivos a los equipos e instalaciones del hotel; b. Inspeccionar periódicamente las instalaciones del hotel, con el fin de permitir ofrecer al cliente un espacio agradable y comfortable. c. Verificar que los equipos de prevención y seguridad se encuentren en perfectas condiciones para responder ante cualquier siniestro. d. Reparar daños identificados;

Nota: Esta tabla establece cuales son las funciones que el que ocupase el puesto de responsable de mantenimiento debería cumplir responsablemente y con compromiso. Tomado de autoría propia.

4.3.10. Perfil del cargo

Contar con la descripción de los puestos de trabajo permite al hotel establecer requisitos y calificaciones necesarias para que el equipo de trabajo cumpla satisfactoriamente las actividades designadas, por ello, se propone el siguiente formato de perfiles de cargos.

- **Perfil del gerente general**

Tabla 27

Perfil del cargo: Gerente general



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

PERFIL DEL GERENTE GENERAL DEL HOTEL INDIO INN	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en Administración hotelera, turística o afines• Capacitaciones certificadas en administración de empresas, planeación, organización, dirección y control de recursos materiales, humanos y financieros.

Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 2 años de experiencia en el cargo de gerente general o similares a administración de empresas en el sector hotelero y turístico.
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la responsabilidad legal del hotel. • Administrar de manera global todas las actividades que se llevan a cabo en el hotel. • Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, materiales y financieros con los que el hotel cuenta. • Tomar decisiones exactas y mediante procesos lógicos. • Validar, verificar y ofrecer retroalimentación en las diferentes áreas que conforman el hotel Indio Inn.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Visión de negocios • Liderazgo • Facilidad de comunicación y excelentes relaciones personales • Planificación estratégica • Conocimientos de la cultura otavaleña, sus atractivos turísticos y demás aspectos que realizan a esta cultura.
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Innovador: contribuir con nuevas ideas, imaginación creativa, plantear sugerencias. • Crítico: plantear argumentaciones, análisis, proponer soluciones, evaluar procesos.

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de gerente general en la empresa. Tomado de autoría propia.

- Perfil del asesor legal

Tabla 28

Perfil del cargo: Asesor legal



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

PERFIL DEL ASESOR LEGAL DEL HOTEL INDIO INN	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en derecho • Certificación nivel de inglés B2
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 año de experiencia en el cargo como abogado laboral o asesor legal en establecimientos que presten servicios de hotelería o complejos turísticos.
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que la empresa cumpla con leyes, normas y decretos establecidos para el territorio ecuatoriano.

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y negociar contratos comerciales • Participar en el lanzamiento de nuevos proyectos que requieran asesoría legal, o a su vez en las modificaciones o actualizaciones necesarias. • Representar a la empresa en asuntos legales que afronte ante un tribunal judicial. • Informar sobre nuevas reformas legales y proyectos de ley en el país. • Ser mediador entre posibles conflictos o desacuerdos con clientes, proveedores o empleados. • Presentar estrategias legales que aporten al desarrollo y adecuada gestión de la empresa.
<p>Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos técnicos en la materia de derecho • Excelentes relaciones interpersonales • Facultad para interpretar argumentaciones • Comprender la relación del derecho con otras disciplinas • Capacidad para interpretar leyes, políticas y reglamentos • Conciencia de ética profesional • Actuar de manera disciplinada • Competencia analítica • Comprensión de lenguas extranjeras (inglés)
<p>Aptitudes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crítico: impulsar el razonamiento, la evaluación, actualización constante y autoaprendizaje. • Asertividad confrontativa: percibir contradicciones de hechos, actúa en el momento oportuno y de forma adecuada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso: Cumplir con las actividades encomendadas de manera eficiente y en el tiempo esperado o antes, demostrando esfuerzo y pasión por lo que realiza. • Ético: demostrar valores como el respeto, responsabilidad, discreción y honestidad al momento de ejecutar el trabajo. • Elocuente: expresarse de manera clara y concisa de forma oral o escrita.
--	---

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de asesor legal en la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Perfil de jefe de recepción**

Tabla 29

Perfil del cargo: jefe de recepción



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

PERFIL DEL JEFE DE RECEPCIÓN DEL HOTEL INDIO INN

Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> Título de tercer nivel en administración hotelera Dominio de idiomas Capacitaciones certificadas de computación
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> De 1 a 2 años de experiencia en el cargo de jefe de recepción hotelera o similares.
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del personal vinculado al área de recepción. Planificar, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades desempeñadas en recepción. Comunicar al personal los objetivos empresariales y su compromiso para contribuir a la mejora en el funcionamiento del establecimiento. Manejar de manera adecuada y eficiente el sistema de alojamiento contratado por el hotel Indio Inn. Administración de caja general. Entregar al gerente general un reporte periódico con las novedades, avances, logros o deficiencias que presente el área a su cargo. Vincularse con servicios externos, es decir agencias de viajes, páginas tecnológicas para agendar alojamiento, entre otros.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en técnica de planificación y dirección. Desarrollo de procedimientos operacionales Liderazgo de equipo. Facilidad de comunicación y excelentes relaciones personales. Solución de conflictos. Memoria de corto y largo plazo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de la cultura otavaleña, sus atractivos turísticos y demás aspectos que realizan a esta cultura.
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Confiable. – facilidad al relacionarse con otras personas, demuestra autenticidad a todo momento, muestra coherencia y prudencia. • Empático. – saber escuchar y comprender a los demás, intuición en su entorno, dar todo cuanto esté a su alcance para lograr metas con el equipo de trabajo. • Democrático. – tomar en cuenta la opinión y criterio de los colaboradores, tomar decisiones sin perjuicio a nadie.

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de jefe de recepción en la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Perfil del contador general**

Tabla 30

Perfil del cargo: contador general



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche

RUC:	1002066668001
-------------	---------------

PERFIL DEL CONTADOR DEL HOTEL INDIO INN	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en contabilidad y auditoría • Capacitaciones certificadas de asesoría legal en la parte tributaria.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 2 años de experiencia en el cargo de contador general de una empresa o asesor legal en tributaria.
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los estados financieros del hotel, que reflejen de manera transparente la situación económica del mismo. • Asesorar financiera y tributariamente a la entidad, de manera que las operaciones se ejecuten bajo las normas internacionales de información financiera y demás dispuestas por los entes reguladores. • Dominar el uso del sistema contable contratado por el hotel para llevar un control de sus operaciones económicas. • Realizar mes a mes la declaración de impuestos para reportar al gerente y se gestione el pago puntual de los mismos. • Llevar un registro en el libro diario de todas las operaciones efectuadas en el hotel. • Registrar y archivar diariamente los documentos que respaldan las compras y ventas del hotel Indio Inn.

<p>Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los procesos relacionados al área contable, financiera, y administrativa del hotel. • Capacidad para elaborar estados financieros • Ética profesional • Transparencia al generar la información financiera. • Análisis y propuestas de inversión • Control en el departamento contable • Trabajo en equipo
<p>Aptitudes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analítico. – tomar como base fundamentos metodológicos en relación a la evidencia que se le proporciona, cuestionarse sobre las actividades delegadas en su función, razonar de manera lógica las leyes y reglamentos establecidos por los organismos de control. • Responsable. – practicar autodisciplina en el entorno de trabajo, genera un impacto positivo en sus funciones, tomar decisiones inteligentemente. • Comprometido. – su visión va más allá de solamente cumplir con su deber, demuestra honestidad consigo mismo y el equipo de trabajo, presenta propuestas de valor. • Crítico. – mantiene en claro que su participación debe ser lógica y las funciones que desempeña serán precisas, analiza información, presenta alternativas como parte de una solución.

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de contador general en la empresa. Tomado de autoría propia.

- Perfil del jefe de habitaciones y servicios

Tabla 31

Perfil del cargo: jefe de habitaciones y servicios



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

PERFIL DEL JEFE DE HABITACIONES Y SERVICIOS DEL HOTEL INDIO INN

Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en administración de empresas, hotelería o afines. • Capacitaciones certificadas en liderazgo activo a equipos multidisciplinarios.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 2 años de experiencia en el cargo de jefe de habitaciones y servicios o similares.

<p>Principales funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y controlar al equipo de trabajo operativo conformado por camareros y botones, con el fin de ofrecer un buen servicio a los huéspedes del hotel. • Comunicar al personal los objetivos empresariales y su compromiso para contribuir a la mejora en el funcionamiento del establecimiento. • Planificar estrategias que puedan ser empleadas en los procesos, para orientar al equipo de trabajo de manera eficiente. • Comunicarse con los clientes cuando sea el momento apropiado. • Gestionar normas de control interno para su área de trabajo. • Evaluar el desempeño de las camareras y botones, para así medir el grado de cumplimiento de las normas de control interno. • Entregar al gerente general un reporte periódico con las novedades, avances, logros o deficiencias que presente el área a su cargo.
<p>Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en técnica de planificación y dirección. • Desarrollo de procedimientos operacionales • Liderazgo de equipo. • Facilidad de comunicación y excelentes relaciones personales. • Solución de conflictos. • Organización con el equipo a su cargo. • Conocimientos en protocolos de servicios de hospedaje. • Conocimientos de la cultura otavaleña, sus atractivos turísticos y demás aspectos que realzan a esta cultura.

Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Líder. – gestión de un equipo de trabajo multifuncional, adaptación a cambios, innovador, capacidad comunicativa. • Empático. – saber escuchar y comprender a los demás, intuición en su entorno, dar todo cuanto esté a su alcance para lograr metas con el equipo de trabajo. • Democrático. – tomar en cuenta la opinión y criterio de los colaboradores, tomar decisiones sin perjuicio a nadie.
------------------	---

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de jefe de habitaciones y servicios en la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Perfil de camarero**

Tabla 32

Perfil del cargo: camarero/a



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche
RUC:	1002066668001

PERFIL DEL CAMARERO DEL HOTEL INDIO INN

<p>Formación Académica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller en ciencias generales unificadas. • Capacitación certificada en estrategias para el servicio al cliente.
<p>Experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia en el cargo como camarero en establecimientos que presten servicios de hotelería o complejos turísticos.
<p>Principales funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer buen trato al cliente • Gestionar recursos y tiempo • Desarrollar la limpieza de habitaciones de manera impecable. • Mantener orden con los kits de aseo y demás materiales para habitaciones (útiles de aseo, toallas de baño, control remoto, sábanas) • Servir con rapidez y eficiencia la comida destinada para desayuno, almuerzo y merienda de los huéspedes. • Conocer el menú del día e informar a los huéspedes. • Conservar la cortesía y respeto en su entorno laboral. • Colaborar en el orden y limpieza de los utensilios de cocina.
<p>Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activo en todas las funciones a su cargo. • Capacidad para trabajar en equipo • Conocimientos en protocolos de servicios al cliente. • Educado al dirigirse a los huéspedes • Excelentes relaciones interpersonales • Atento por si los huéspedes necesitan ayuda o información de algún servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiente para solucionar obstáculos que se presenten en los procedimientos que lo inmiscuyen directamente. • Conocimientos de la cultura otavaleña, sus atractivos turísticos y demás aspectos que realzan a esta cultura.
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Cortez. – demuestra su educación a todo momento, respeta las opiniones de los demás, contribuye a un entorno laboral agradable. • Activo. – presenta siempre una actitud energética, presto a contribuir en proceso de mejora para el hotel, incentiva a sus compañeros a trabajar al mismo ritmo.

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de camarero en la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Perfil del encargado del mantenimiento**

Tabla 33

Perfil del cargo: Encargado de mantenimiento



Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com
Representante legal:	Héctor Enrique Santellán Quinche

RUC:	1002066668001
-------------	---------------

PERFIL DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO DEL HOTEL INDIO INN	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller en ciencias generales unificadas.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia en el cargo como artesano en construcción o mantenimiento en hoteles o complejos de turismo.
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el correcto funcionamiento de equipos e instalaciones en general. • Informar sobre desperfectos identificados en la edificación del hotel. • Dar mantenimientos a las instalaciones del hotel de forma periódica. • Supervisar sistema de alimentación de agua y desagüe. • Supervisar sistema de energía eléctrica. • Gestionar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. • Elaborar bitácoras de proyectos en construcción • Precautelar el cuidado y buen uso de las herramientas y equipos predestinados al uso reparaciones y obras civiles.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Activo en todas las funciones a su cargo. • Capacidad para trabajar en equipo • Conocimientos técnicos de carpintería, electricidad y construcción. • Planificación de operaciones • Preventivo ante riesgos que afecten la estabilidad del establecimiento • Detección oportuna de daños • Práctico al brindar soluciones

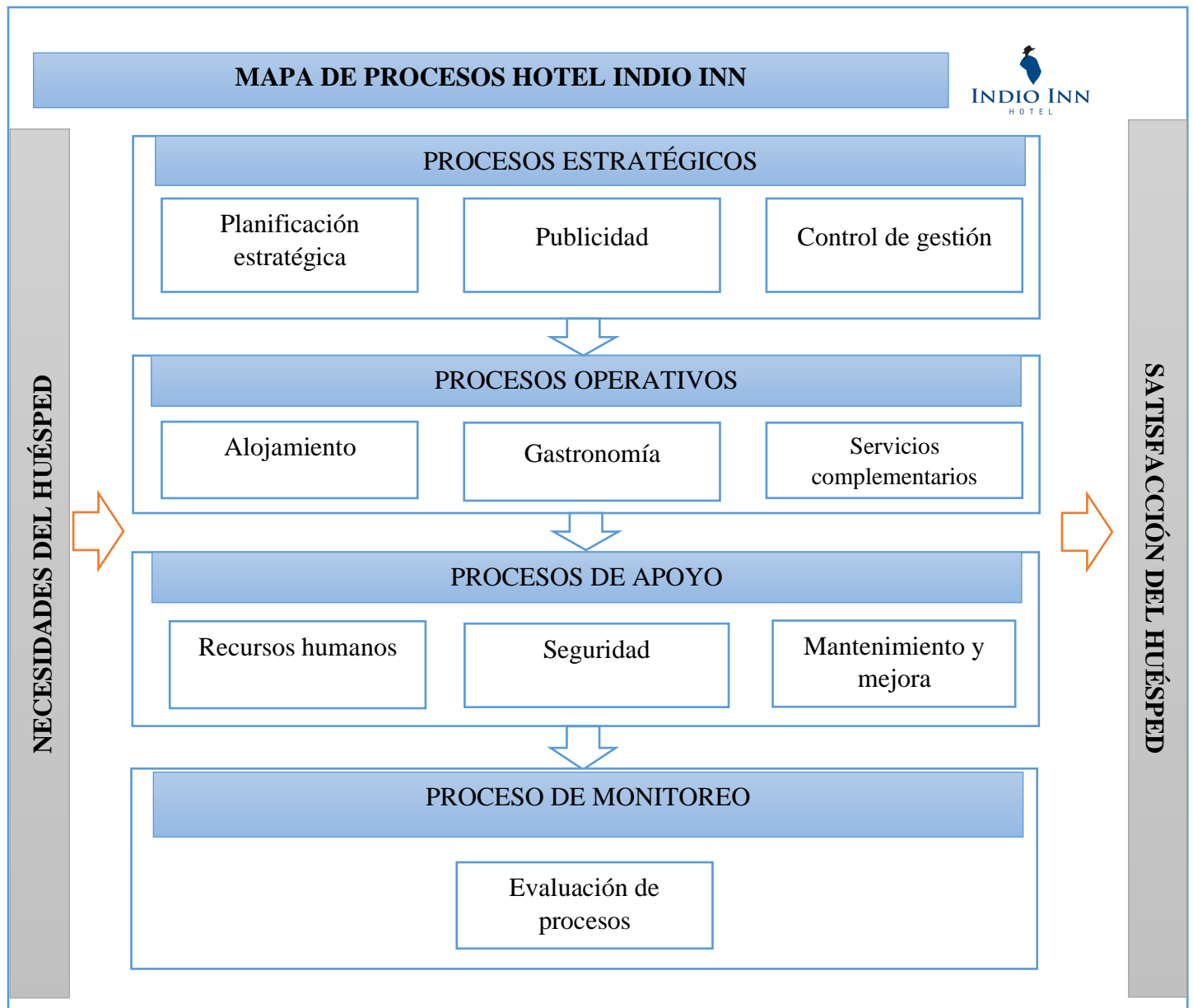
<p>Aptitudes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observador. – presta atención a cada detalle en las infraestructuras del hotel y su equipamiento • Operativo. – actúa metódicamente enfocado en el cumplimiento de objetivos en los tiempos establecidos • Diligente. – busca el modo de dar respuesta a las tareas encomendadas en función de sus obligaciones en el menor tiempo.
-------------------------	--

Nota: Esta tabla establece el perfil que debe cumplir quien ocupe el puesto de encargado de mantenimiento en la empresa. Tomado de autoría propia.

4.3.11. Mapa de procesos

Figura 18

Mapa de procesos



Nota: La presente figura presenta un resumen general de los procesos estratégicos, operativos, de apoyo y monitoreo que se aplican en la empresa. Tomado de autoría propia.

- Cadena de valor de procesos específicos

Tabla 34

Procesos estratégicos

Planificación estratégica	Publicidad	Control de gestión
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la competitividad - Aumentar la rentabilidad - Promover la sostenibilidad - Captar y fidelizar clientes - Disponer de zonas de evacuación adecuadas - Contar con políticas internas 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con planes de marketing - Realizar publicidad por redes sociales, radios locales o por la página oficial del hotel 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de calidad - Equipo cualificado y capacitado - Equipamiento en perfectas condiciones - Adecuada infraestructura

Tabla 35

Procesos operativos

Alojamiento	Gastronomía	Servicios complementarios
<ul style="list-style-type: none"> - Recepción del cliente - Asignación de habitaciones - Entrega de llaves - Habitaciones debidamente equipadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de variedad de alimentos y bebidas en el restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento del Spa - Transporte y estacionamiento - Servicios de internet en áreas de uso común

Tabla 36*Procesos de apoyo*

Recursos humanos	Seguridad	Mantenimiento y mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Selección de talento humano calificado - Prestación de servicios de calidad - Disponer de personal bilingüe 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el orden - Protección de los huéspedes y empleados de cualquier daño físico, material - Contar con cámaras de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de habitaciones y otras áreas del hotel - Limpieza de habitaciones

Tabla 37*Procesos de monitoreo*


Evaluación de procesos
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de riesgos - Evaluación de servicios

4.3.12. Manual de procedimientos

- Manual de procedimientos de gerencia

Tabla 38

Procedimientos de gerencia

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA		
Área:	Administrativa	
Propósito:	Apoyar los procesos hoteleros mediante procesos de soporte para mejorar los servicios prestados al cliente.	
N.º Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Gerente	Revisar y validar el marco de filosofía institucional, políticas y estrategias.
2.	Gerente	Velar por el cumplimiento y consecución de los objetivos.
3.	Gerente	Determinar, seleccionar y evaluar a los proveedores.
4.	Gerente	Elegir a los empleados de acuerdo a su perfil.

5.	Gerente	Brindar inducción y bienvenida a nuevo
6.	Gerente	Gestionar un nuevo plan de acción orientado al incremento de ingresos y rentabilidad del hotel.
7.	Gerente	Planificar mecanismos y estrategias que permitan sobresalir ante la competencia.
8.	Gerente	Establecer el presupuesto de cada área.
9.	Gerente	Realizar reuniones estratégicas con los socios y empleados del hotel.
10.	Gerente	Autorizar cheques y otros documentos.
11.	Gerente	Gestionar los correos electrónicos.
12.	Gerente	Realizar actividades de integración con los empleados.
13.	Gerente	Supervisar las actividades ejecutadas en cada área del hotel.
14.	Gerente	Revisar y actualizar instrumentos de gestión de recursos humanos, materiales que se necesiten.
15.	Gerente	Realizar convenios con agencias de reservas de nacionales o internacionales.

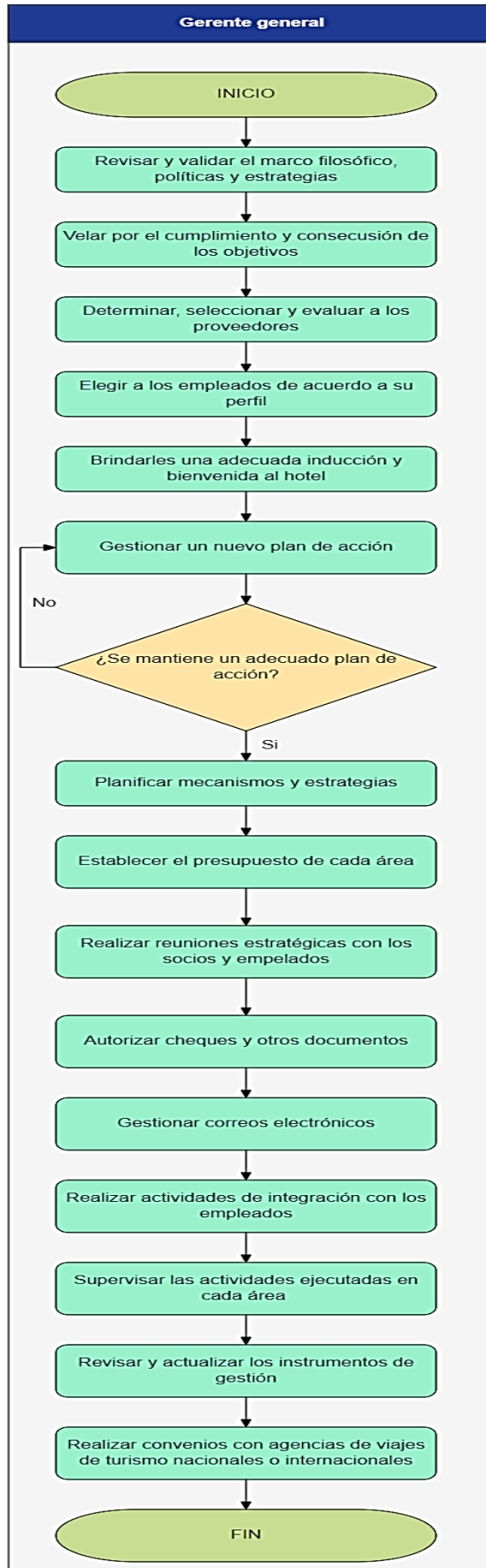
Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el gerente de la empresa.

Tomado de autoría propia.

- Flujograma del manual de procedimientos de gerencia

Figura 19


Flujograma: procedimientos gerencia



- Manual de procedimientos para el asesor legal

Tabla 39

Procedimientos de asesor legal

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ASESOR LEGAL		
Área:	Administrativa – Auxiliar	
Propósito:	Realizar actividades de apoyo en cuanto a la elaboración de trámites administrativos y procesos jurídicos del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Asesor legal	Participar en la elaboración de contratos, proyectos, políticas, reglamentos y resoluciones.
2.	Asesor legal	Analizar y organizar los trámites administrativos y notificaciones judiciales.
3.	Asesor legal	Ordenar los procesos y juicios que mantenga el hotel.
4.	Asesor legal	Solicitar un informe a los abogados designados sobre algún aspecto referido a un juicio en cuestión.

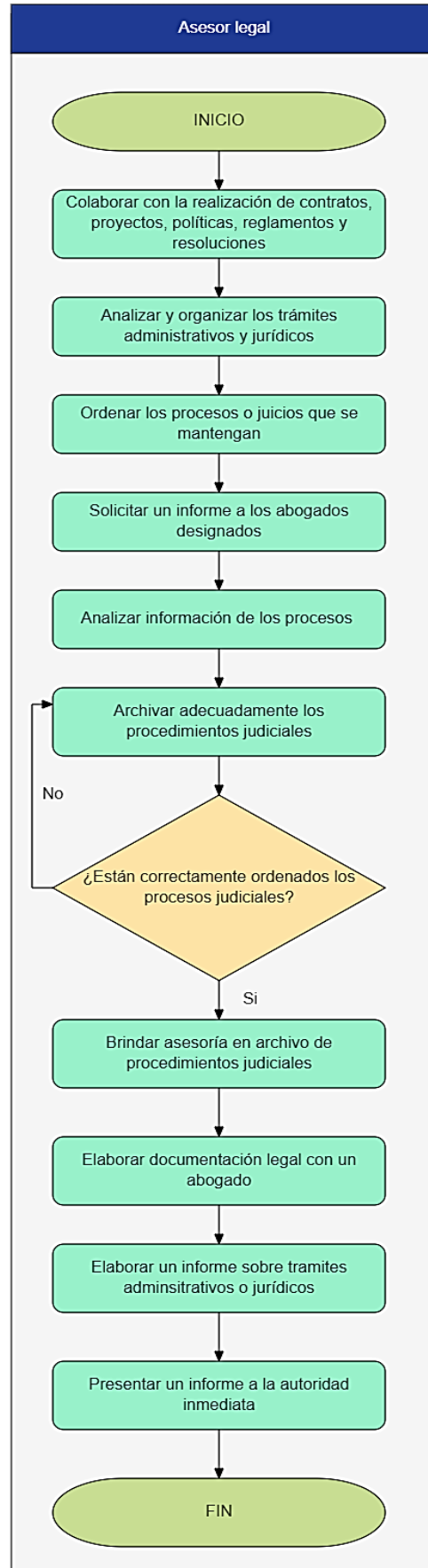
5.	Asesor legal	Analizar la información para los diferentes procesos administrativos jurídicos del hotel.
6.	Asesor legal	Archivar adecuadamente en una carpeta todos los procedimientos judiciales del hotel.
7.	Asesor legal	Brindar asesoría en archivo de procedimientos judiciales del hotel.
8.	Asesor legal	Elaborar documentación legal en conjunto con un abogado sobre acuerdos, resoluciones, convenios, reglamentos, contratos y demás documentos legales.
9.	Asesor legal	Asesorar a las autoridades y al personal sobre el reglamento, leyes y demás normativa jurídica vigente.
10.	Asesor legal	Elaborar un informe sobre los trámites administrativos o jurídicos del hotel.
11.	Asesor legal	Presentar el informe a la autoridad inmediata.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el asesor legal de la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos para el asesor legal**

Figura 20


Flujograma: procedimientos de asesor legal



- Manual de procedimientos de recepción

Tabla 40

Procedimientos de recepción

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN		
Área:	Administrativa	
Propósito:	Mejorar el servicio al cliente que se realiza en las instalaciones del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Recepcionista	Receptar las solicitudes de los clientes ya sea mediante llamada telefónica, e-mail o personalmente.
2.	Recepcionista	Brindar información sobre las tarifas, disponibilidad, tipo de habitaciones y servicios que posee el hotel.
3.	Recepcionista	Responder las inquietudes del cliente mediante llamada telefónica, e-mail o personalmente.
4.	Recepcionista	Realizar un seguimiento al cliente y proceder con la reservación.

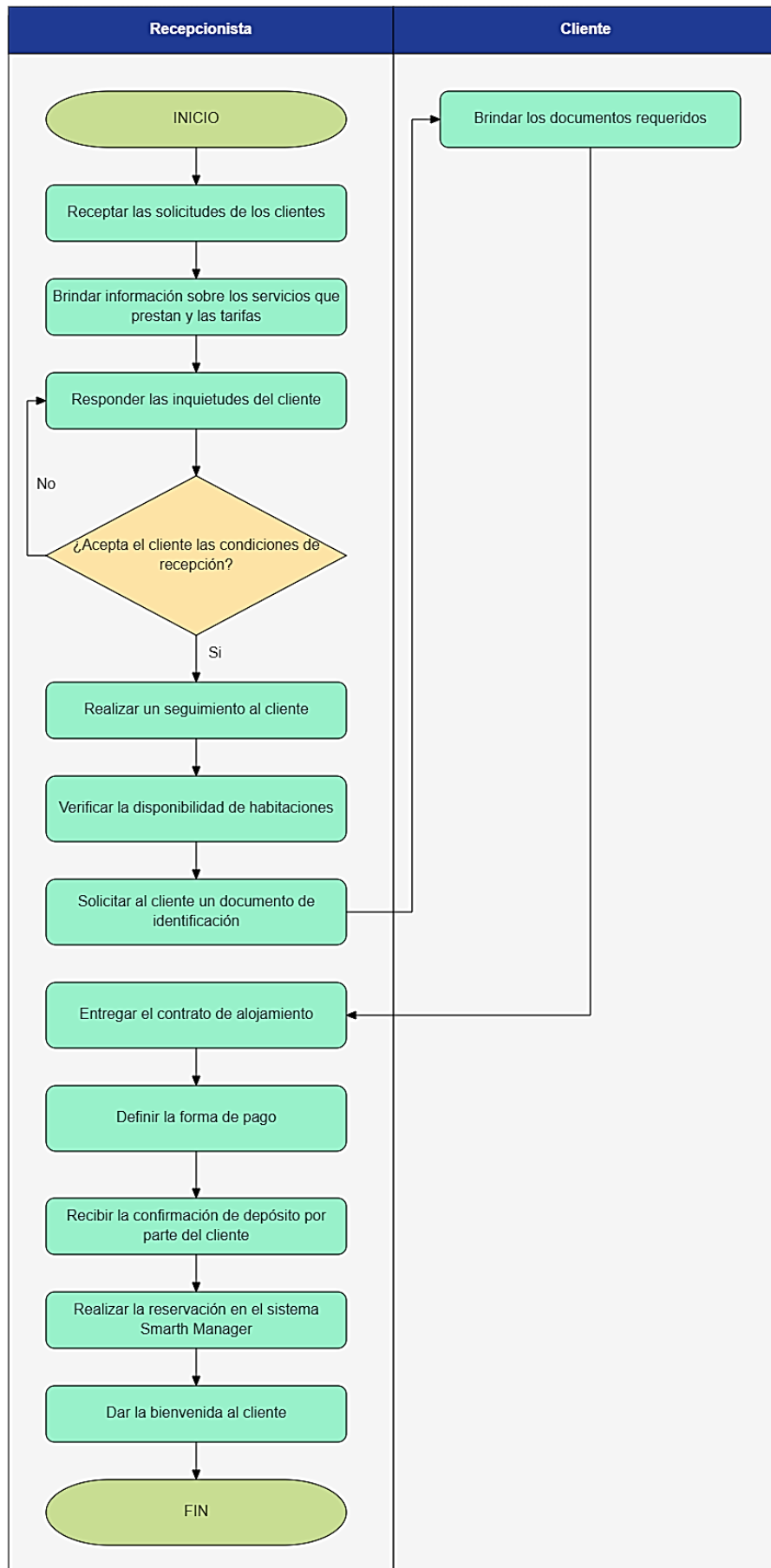
5.	Recepcionista	Verificar la disponibilidad de habitaciones en el sistema Smarth Manager.
6.	Recepcionista	Solicitar al cliente un documento de identificación para verificar sus datos.
7.	Cliente	Brindará los documentos requeridos.
8.	Recepcionista	Entregar el contrato de alojamiento donde se detalle los datos de estadía.
9.	Recepcionista	Definir cuál va a ser la forma de pago, si es en efectivo hacer la factura y cobrar; si es con tarjeta de crédito, pedir documento de identidad, hacer la factura y cobrar; si es mediante transferencia otorgar el número de cuenta y nombre de entidad financiera.
10.	Recepcionista	Recibir la respectiva confirmación de depósito, archivar factura o voucher para pasar al área contable junto con el registro efectuado.
11.	Recepcionista	Realizar la reservación en el sistema Smarth Manager en ese instante para evitar luego complicaciones o inconformidades con el cliente.
12.	Recepcionista	Dar la bienvenida al cliente, entregar la llave de la habitación e informar los horarios de atención del restaurante, spa y servicio de estacionamiento.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el cargo de recepción en la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos de recepción**

Figura 21


Flujograma: procedimientos de recepción



- Manual de procedimientos de camarero

Tabla 41

Procedimientos de camarero

 INDIO INN HOTEL		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CAMARERO		
Área:	Operativa	
Propósito:	Realizar adecuadamente el proceso efectivo de limpieza en áreas comunes del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimiento
1.	Jefe de habitaciones y servicios	Verificar las áreas que requieran de limpieza inmediata e informar al camarero.
2.	Camarero	Revisar que en bodega existan los suministros necesarios para realizar la limpieza del hotel.
3.	Camarero	Comunicar oportunamente a recepción los suministros faltantes y realizar la compra de los mismos.

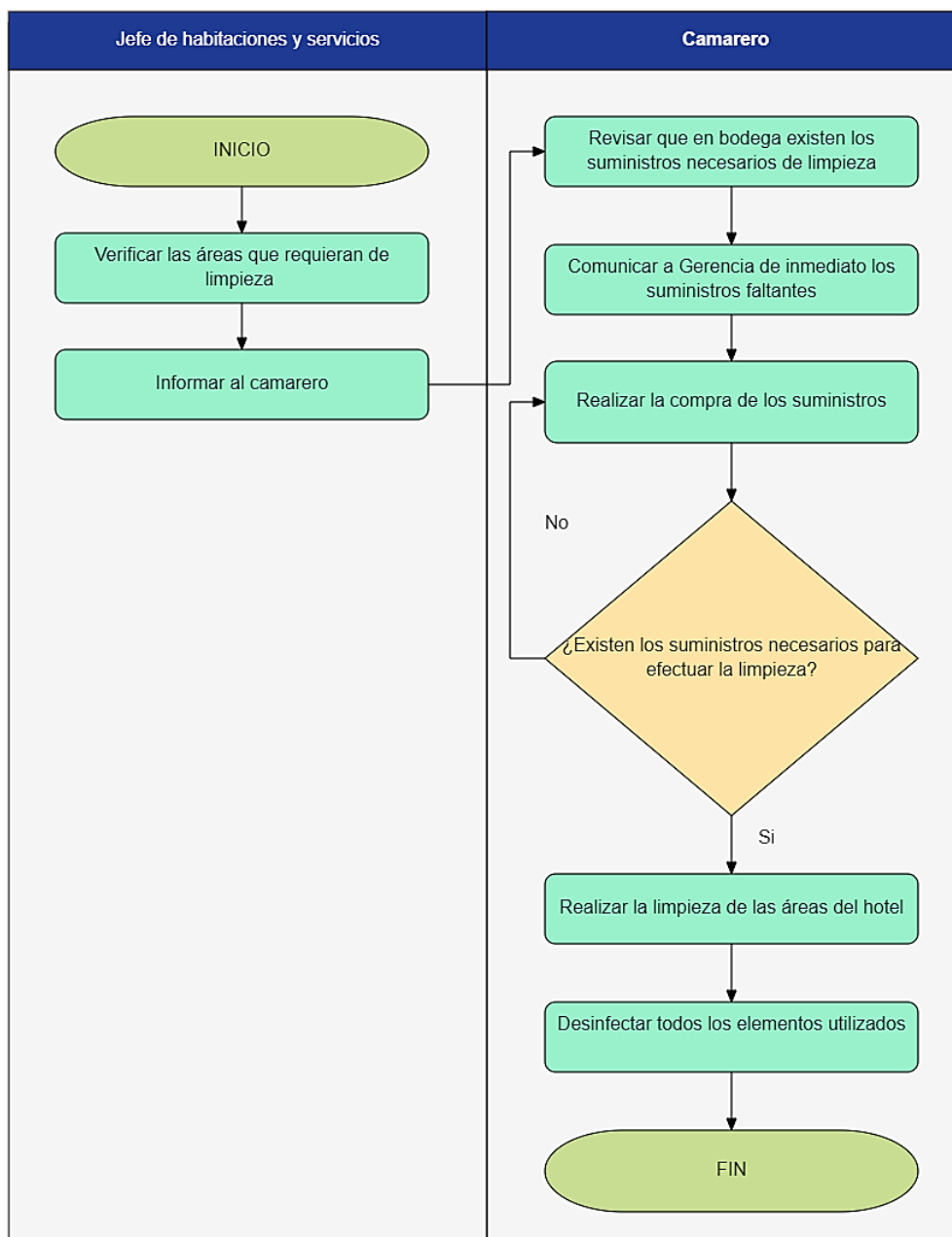
4.	Camarero	Alistar los suministros necesarios (fundas de basura, escoba, trapeador, lavaplatos, desinfectantes y otros).
5.	Camarero	Realizar la limpieza de todas las áreas del hotel.
6.	Camarero	Desinfectar todos los elementos utilizados en el proceso.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el cargo de camarero de la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos de camarero**

Figura 22

Flujograma: procedimientos de camarero



- Manual de procedimientos de botones

Tabla 42

Procedimientos de botones

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA BOTONES		
Área:	Operativa	
Propósito:	Facilitar los procesos de limpieza que se realizan en las habitaciones del hotel.	
N°	Responsable	Procedimientos
Actividad		
1.	Jefe de habitaciones y servicios	Solicitar el reporte de habitaciones al recepcionista.
2.	Jefe de habitaciones y servicios	Verificar el estado de la habitación, si está arreglada o necesita de limpieza siempre y cuando los huéspedes no se encuentren dentro de ella o cuando ellos lo soliciten.

3.	Jefe de habitaciones y servicios	Distribuir las habitaciones que requieren de limpieza a los botones.
4.	Jefe de habitaciones y servicios	Reportar o informar de reclamos y novedades de las habitaciones al gerente, si éstas necesitan de mantenimiento o ha ocurrido algún suceso con el huésped.
5.	Jefe de habitaciones y servicios	Otorgar a los botones los suministros necesarios para que pueda realizar las actividades asignadas.
6.	Botones	Alistar los suministros que se requieran para limpiar las habitaciones u otras áreas asignadas
7.	Botones	Verificar el estado de la habitación o área asignada
8.	Botones	Realizar la limpieza
9.	Botones	Cerciorarse de que la habitación esté limpia y ordenada.
10.	Botones	Realizar un reporte de la habitación o área que ya está lista, así como de otras novedades encontradas al momento de realizar la limpieza.
11.	Botones	Entregar un reporte a la jefa de habitaciones y servicios
12.	Jefe de habitaciones y servicios	Verificar el reporte y entregarlo al recepcionista
13.	Recepcionista	Recibir el reporte y verificarlo.

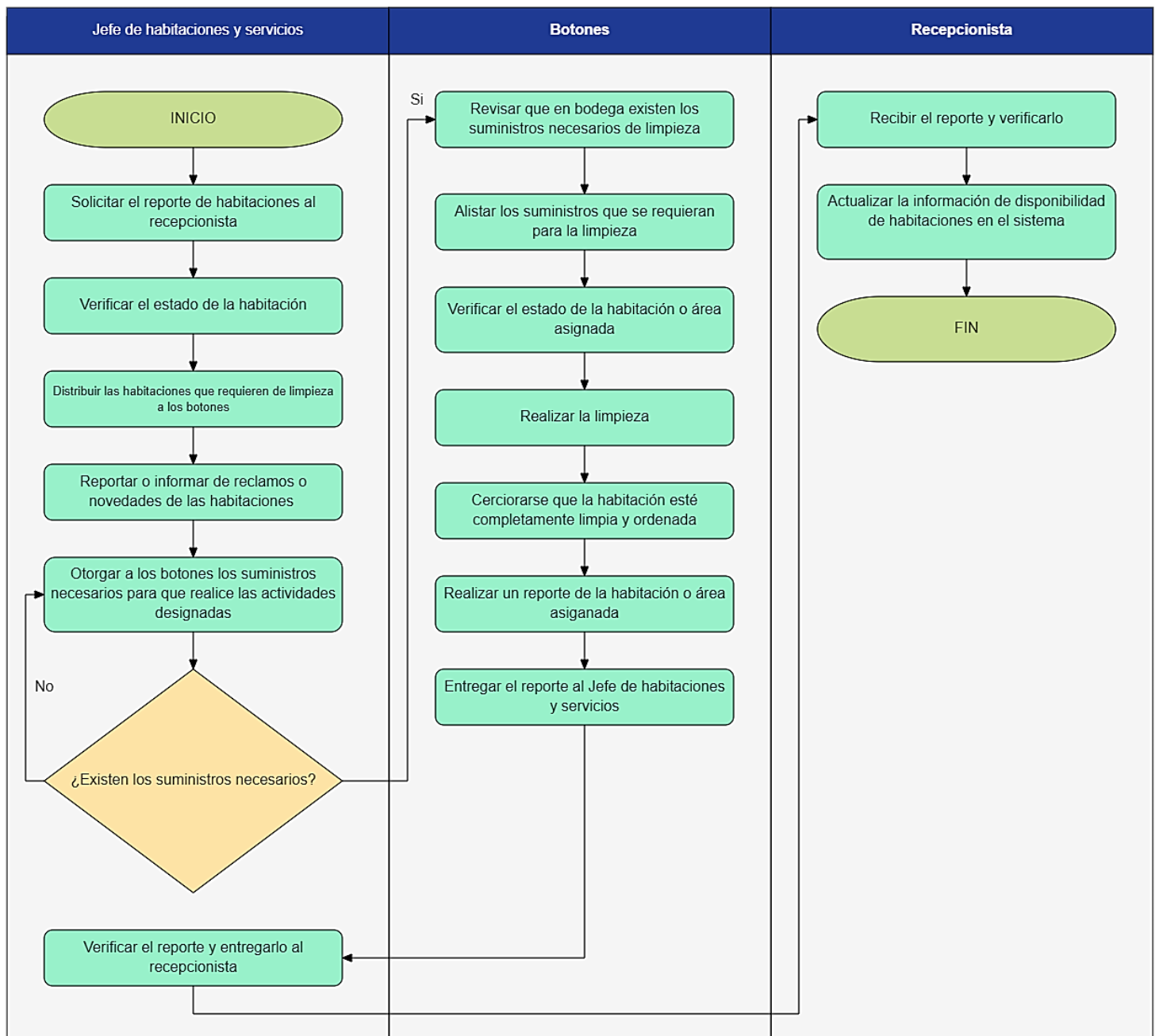
14.	Recepcionista	Actualizar la información de disponibilidad de habitaciones en el sistema Smarth Manager.
-----	---------------	---

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el cargo de botones de la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma de manual de procedimientos para botones**

Figura 23


Procedimientos para botones



- Manual de procedimientos de lavandería

Tabla 43

Procedimientos de lavandería

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAVANDERÍA		
Área:	Operativa	
Propósito:	Estructurar un plan de capacitación de acuerdo con las necesidades presentadas en los empleados del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimiento
1.	Jefe de habitaciones y servicios	Verificar las habitaciones para enviar a lavar las sábanas, cobijas y la ropa del cliente.
2.	Jefe de habitaciones y servicios	Mandar a la lavandería todas las prendas, sábanas y cobijas que requieran limpieza.
3.	Lavandera	Recibir las prendas de vestir, sábanas y cobijas de las habitaciones

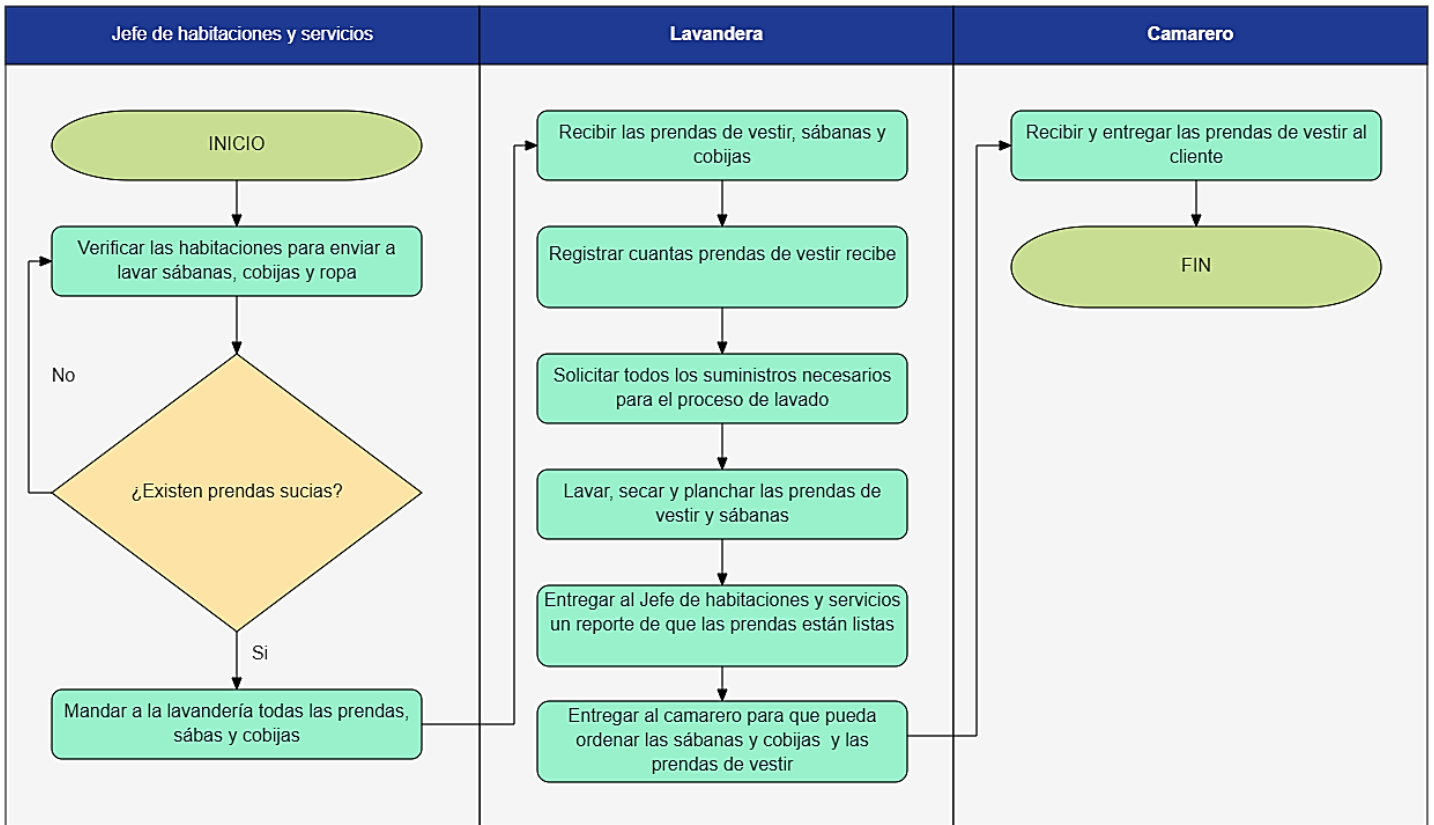
4.	Lavandera	Registrar cuantas prendas recibe por habitación para no perderlas o mezclarlas con las demás prendas de vestir de otros clientes.
5.	Lavandera	Solicitar todos los suministros necesarios para el proceso del lavado.
6.	Lavandera	Lavar, secar y planchar las prendas de vestir y sábanas que ha recibido.
7.	Lavandera	Entregar al jefe de habitaciones y servicios un reporte de que las prendas están listas para entregar al cliente.
8.	Lavandera	Entregar al camarero para que pueda ordenar las sábanas y cobijas en las habitaciones y las prendas de vestir.
9.	Camarero	Recibir y entregar las prendas de vestir del cliente.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el personal de lavandería de la empresa. Tomado de autoría propia.

- Flujograma del manual de procedimientos de lavandería

Figura 24


Flujograma: procedimientos de lavandería



- Manual de procedimientos de mantenimiento

Tabla 44

Procedimientos de mantenimiento

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO		
Área:	Administrativa y operativa	
Propósito:	Estructurar un plan de mantenimiento de acuerdo con las necesidades presentadas en las diferentes áreas del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Empleado	Informar verbalmente al jefe de mantenimiento sobre las reparaciones que se requieran en el hotel.
2.	Jefe de mantenimiento	Atender a los requerimientos de los empleados.
3.	Jefe de mantenimiento	Revisar el área indicada por el empleado.
4.	Jefe de mantenimiento	Comunicar al gerente sobre las reparaciones que se requieran

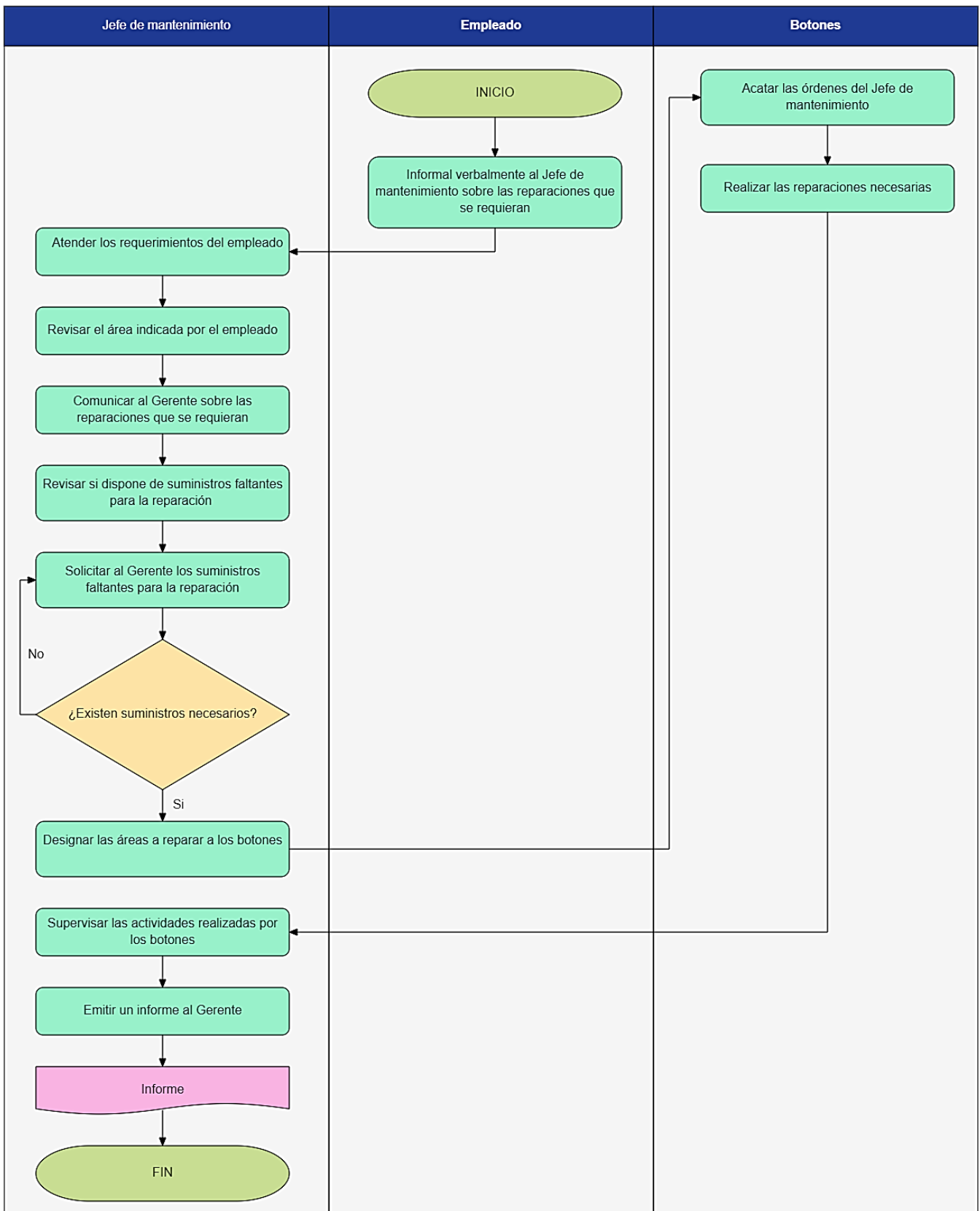
5.	Jefe de mantenimiento	Revisar si dispone de suministros necesarios para efectuar las debidas reparaciones.
6.	Jefe de mantenimiento	Solicitar al gerente los suministros faltantes para la reparación.
7.	Jefe de mantenimiento	Designar las áreas a reparar a los botones del hotel.
8.	Botones	Acatar las órdenes del jefe de mantenimiento para realizar las debidas reparaciones sin hacer mal uso de los suministros brindados.
9.	Jefe de mantenimiento	Supervisar las actividades realizadas por los botones
10.	Jefe de mantenimiento	Emitir un informe al gerente sobre las reparaciones efectuadas.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el personal de mantenimiento de la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos de mantenimiento**

Figura 25


Flujograma: procedimientos de mantenimiento



- Manual de procedimientos de cocina

Tabla 45

Procedimientos de cocina

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COCINA		
Área:	Operativa	
Propósito:	Dominar las técnicas básicas de la cocina.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Jefe de cocina	Receptar el pedido del huésped.
2.	Jefe de cocina	Realizar el pedido al chef de la cocina.
3.	Chef	Preparar los respectivos platos seleccionados por el huésped.
4.	Jefe de cocina	Supervisar que el plato esté en las mejores condiciones para ser servido.
5.	Jefe de cocina	Ordenar al camarero que lleve el plato al sitio deseado por el huésped sea este el comedor, habitación u otras áreas recreativas del hotel.

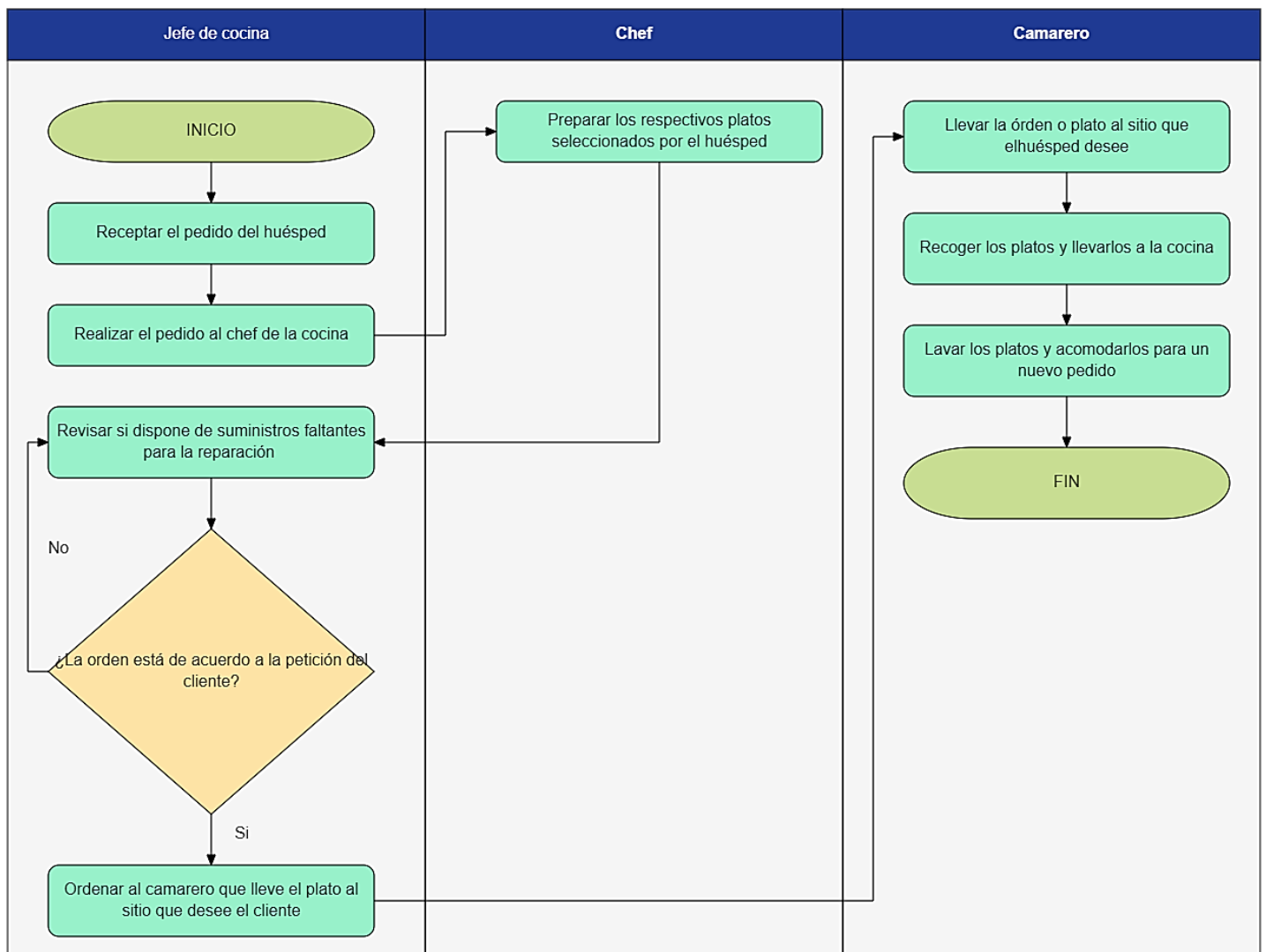
6.	Camarero	Llevar la orden o plato al sitio que el huésped desee.
7.	Camarero	Recoger los platos para llevarlos a la cocina.
8.	Camarero	Lavar los platos y acomodarlos para un nuevo pedido.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para el personal de cocina de la empresa. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos de cocina**

Figura 26


Flujograma: procedimientos de cocina



- Manual de procedimientos de medidas preventivas de control de riesgos

Tabla 46

Procedimientos para medidas preventivas de control de riesgos

 INDIO INN HOTEL		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONTROL DE RIESGOS		
Área:	Operativa	
Propósito:	Dominar adecuadamente los procedimientos establecidos para las áreas del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Gerente general	Dotar a todas las áreas de equipamiento de seguridad para protección del empleado.
2.	Gerente general	Diseñar un manual de prevención de riesgos laborales
	Gerente general	Indicar las medidas de riesgos establecidas en manual a todos los empelados

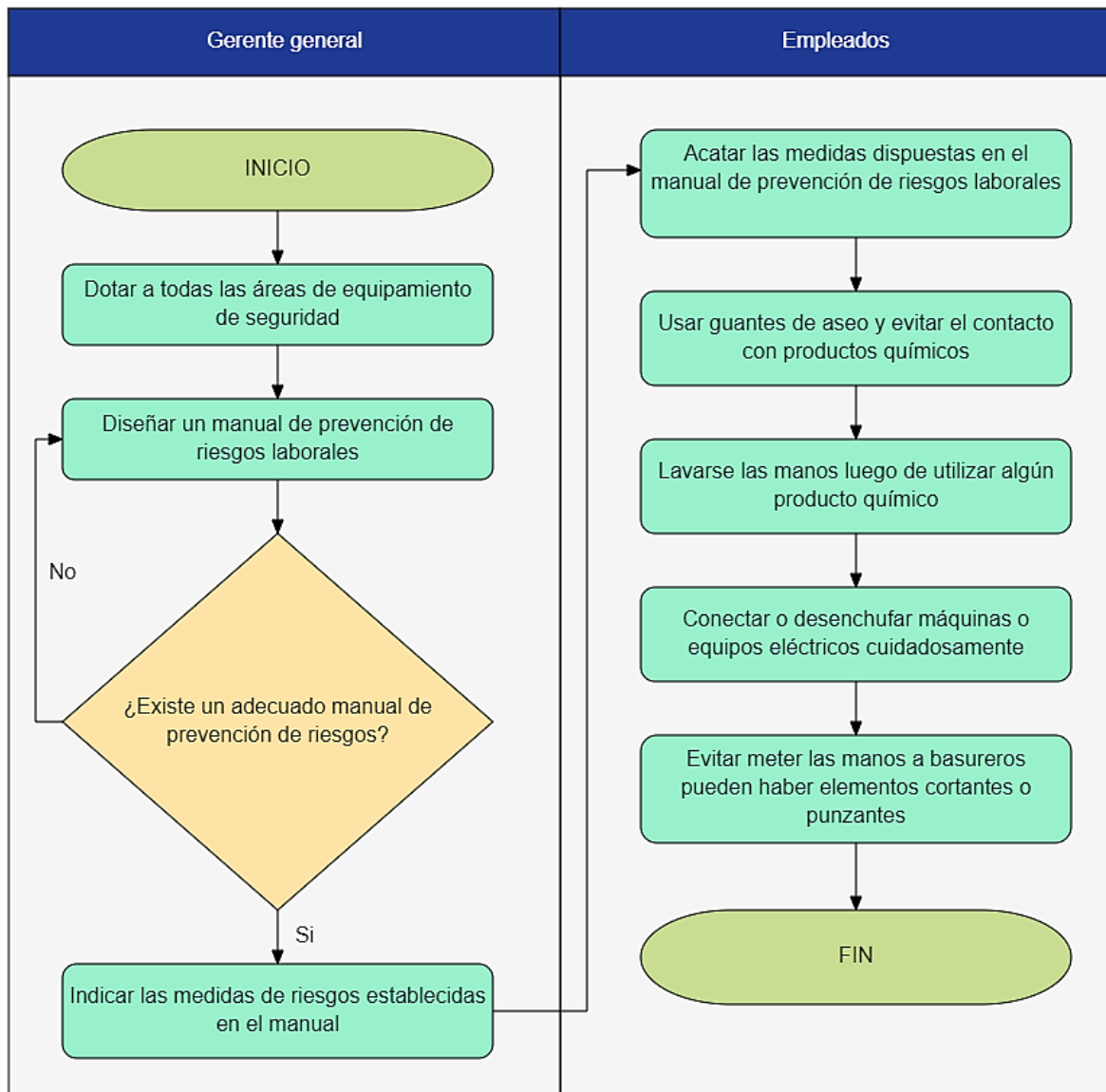
3.	Empleados	Acatar las medidas dispuestas en el manual y manejar con precaución los productos de limpieza, evitando el contacto con los mismos.
4.	Empleados	Usar guantes de aseo y así evitar el contacto con productos químicos.
5.	Empleados	Lavarse las manos luego de utilizar productos químicos.
6.	Empleados	Conectar o desenchufar máquinas o equipos eléctricos cuidadosamente.
7.	Empleados	Evitar meter las manos en los basureros debido a que en su interior pueden estar elementos cortantes o punzantes que pueden ocasionar daños.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para acciones preventivas de control de riesgos. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos de medidas preventivas de control de riesgos**

Figura 27


Flujograma: procedimientos de medidas preventivas de control de riesgos



- Manual de procedimientos de contabilidad

Tabla 47

Procedimientos de contabilidad

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTABILIDAD		
Área:	Operativa	
Propósito:	Mejorar los procedimientos contables efectuados en el hotel y mejorar la capacidad de gestionar los riesgos.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Contador	Ejecutar los procedimientos contables en base a las NIC o NIIF y otras leyes tributarias vigentes.
2.	Contador	Elaborar estados financieros de manera semestral con el fin de corroborar cada una de las cuentas y presentar al gerente.
3.	Contador	Analizar los estados financieros mediante indicadores financieros.
4.	Contador	Mejorar el proceso de toma de decisiones en el hotel.

5.	Contador	Analizar con el gerente sobre aspectos contables y tributarios
6.	Contador	Archivar los comprobantes de ingresos o gastos de manera ordenada.
7.	Contador	Efectuar los registros en el momento que se den de manera oportuna para evitar cualquier novedad posteriormente.
8.	Contador	Elaborar un presupuesto anual junto con el gerente y jefes de cada área para las distintas actividades que se vayan a desarrollar en el hotel.
9.	Contador	Realizar las declaraciones oportunamente para evitar cualquier sanción.
10.	Contador	Presentar un informe mensual de las actividades realizadas al gerente con el fin de evitar pérdidas o sanciones económicas.

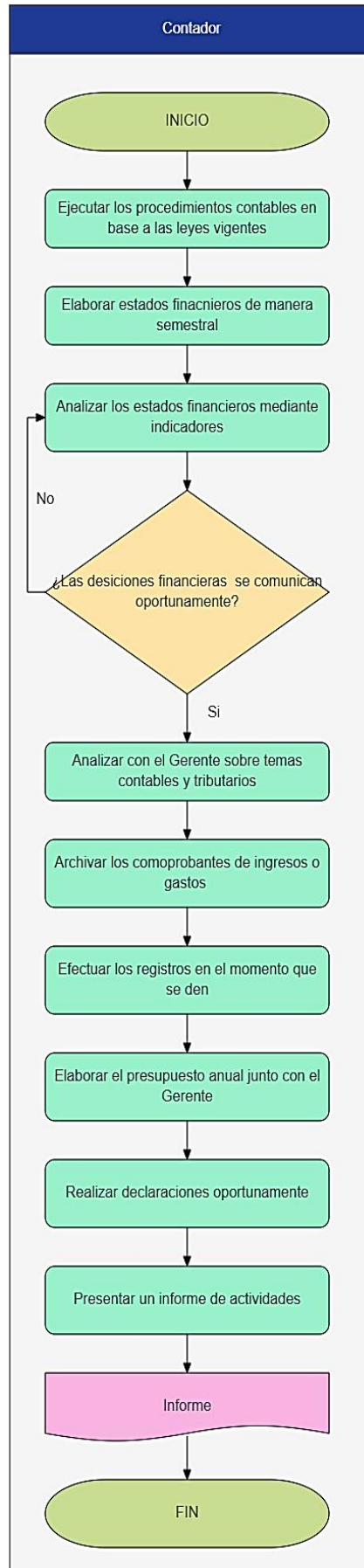
Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos del contador de la empresa.

Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos de contabilidad**

Figura 28

Flujograma: procedimientos de contabilidad



- Manual de procedimientos del alquiler de salones

Tabla 48

Procedimientos de alquiler de salones

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALQUILER DE SALONES		
Área:	Administrativa	
Propósito:	Establecer lineamientos para poder alquilar satisfactoriamente el salón de eventos del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Recepcionista	Determinar que el objeto del contrato es la prestación de servicio de arrendamiento.
2.	Recepcionista	Informar sea por e-mail, llamada telefónica o personalmente huésped que el salón es para 80

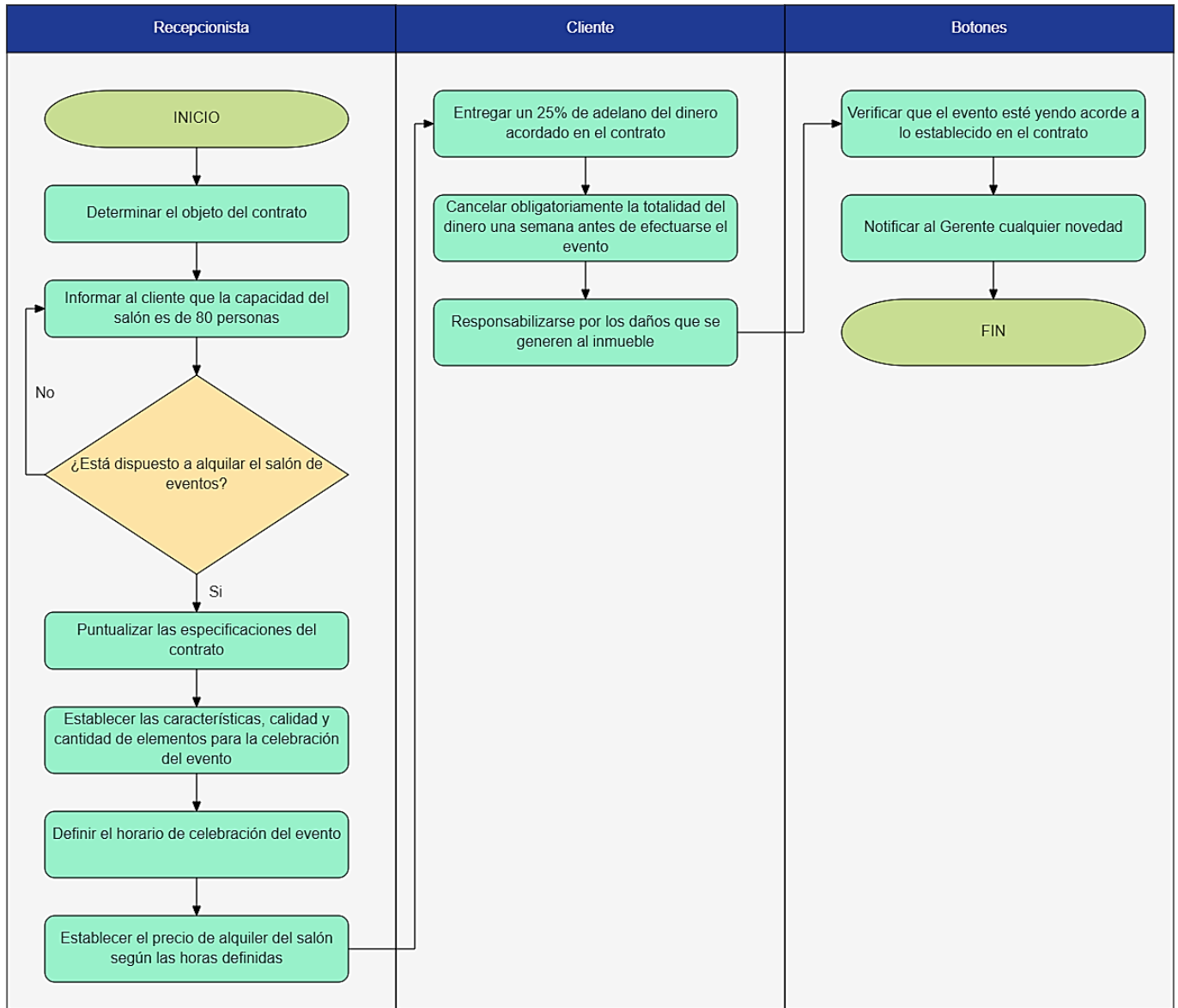
		personas como máximo y agradecer por la llamada e interés.
3.	Recepcionista	Puntualizar las especificaciones del contrato de arrendamiento.
4.	Recepcionista	Establecer las características del menú, calidad y cantidad de mantelería, sillas, arreglos florales y demás elementos para la celebración del programa o evento.
5.	Recepcionista	Definir el horario de celebración del programa o evento con las respectivas especificaciones.
6.	Recepcionista	Establecer el precio de alquiler del salón según las horas definidas.
7.	Cliente	Entregar un 25% de adelanto del dinero acordado para poder reservar el salón de otros eventos pendientes.
8.	Cliente	Cancelar obligatoriamente la totalidad del dinero acordado una semana antes de realizarse el evento.
9.	Cliente	Responsabilizarse por los daños que se generen al inmueble.
10.	Botones	Verificar que todo el evento este yendo acorde a lo establecido en el contrato.
11.	Botones	Notificar inmediatamente al gerente general sobre alguna novedad.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para acciones de alquiler de salones. Tomado de autoría propia.

- Flujograma del manual de procedimientos de alquiler de salones

Figura 29


Flujograma: Procedimientos para alquiler de salones



- Manual de procedimientos del servicio del SPA

Tabla 49

Procedimientos de servicio de SPA

		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE SPA		
Área:	Operativa	
Propósito:	Brindar un servicio de masaje confortable con el fin de que el cliente se relaje y disfrute de su estadía en el spa del hotel.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Recepcionista	Al momento de realizar la reservación del huésped preguntar si desea el servicio de SPA que brinda el hotel.
2.	Recepcionista	Dar las gracias al cliente por el interés al servicio ofrecido.

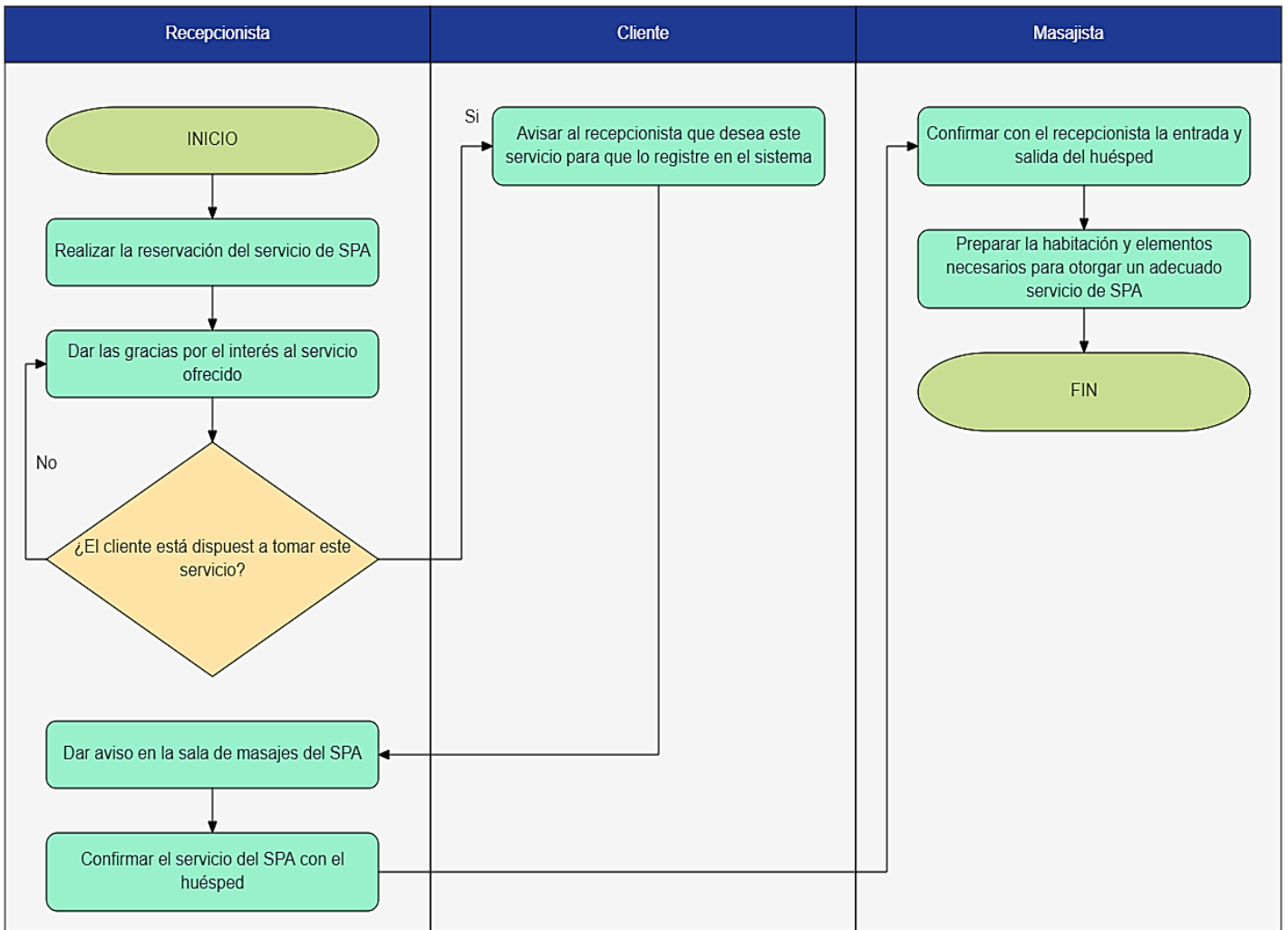
3.	Cliente	Avisar al recepcionista que desea este servicio para que lo registre en el sistema.
4.	Recepcionista	Dar aviso en la sala de masajes del spa para confirmarle el día y la hora que requiere el huésped.
5.	Recepcionista	Confirmar el servicio de SPA con el huésped.
6.	Masajista	Confirmar la entrada y salida del huésped.
7.	Masajista	Preparar la habitación y elementos necesarios para otorgar un adecuado servicio del SPA.

Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para servicios de SPA. Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos del servicio de SPA**

Figura 30

Flujograma: procedimientos de servicio de SPA



- Manual de procedimientos del servicio del mini bar

Tabla 50

Procedimientos de servicio de mini bar

 INDIO INN HOTEL		
Dirección:	Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón	
Teléfono:	+593 991347994 / +593 62922922	
e-mail:	reservas@hotelindioinn.com info@hotelindioinn.com	
Representante legal:	Héctor Santellán	
RUC:	100336662001	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DEL MINI BAR		
Área:	Operativa	
Propósito:	Brindar un valor añadido al servicio de hospedaje que tiene el hotel Indio Inn.	
N° Actividad	Responsable	Procedimientos
1.	Gerente	Realizar un diagnóstico de las áreas funcionales de mini bares en el hotel.
2.	Jefe de habitaciones y servicios	Verificar el stock de productos ofrecidos en la carta.

3.	Jefe de habitaciones y servicios	Dotar permanentemente de licores, refrescos, bocaditos los mini bares.
4.	Jefe de habitaciones y servicios	Mantener productos de alta calidad y rotación en el surtido de los mini bares.
5.	Botones	Realizar un reporte de consumo y entregarlo al recepcionista.
6.	Recepcionista	Recibir el reporte y registrarlo en el sistema para su respectivo cobro.

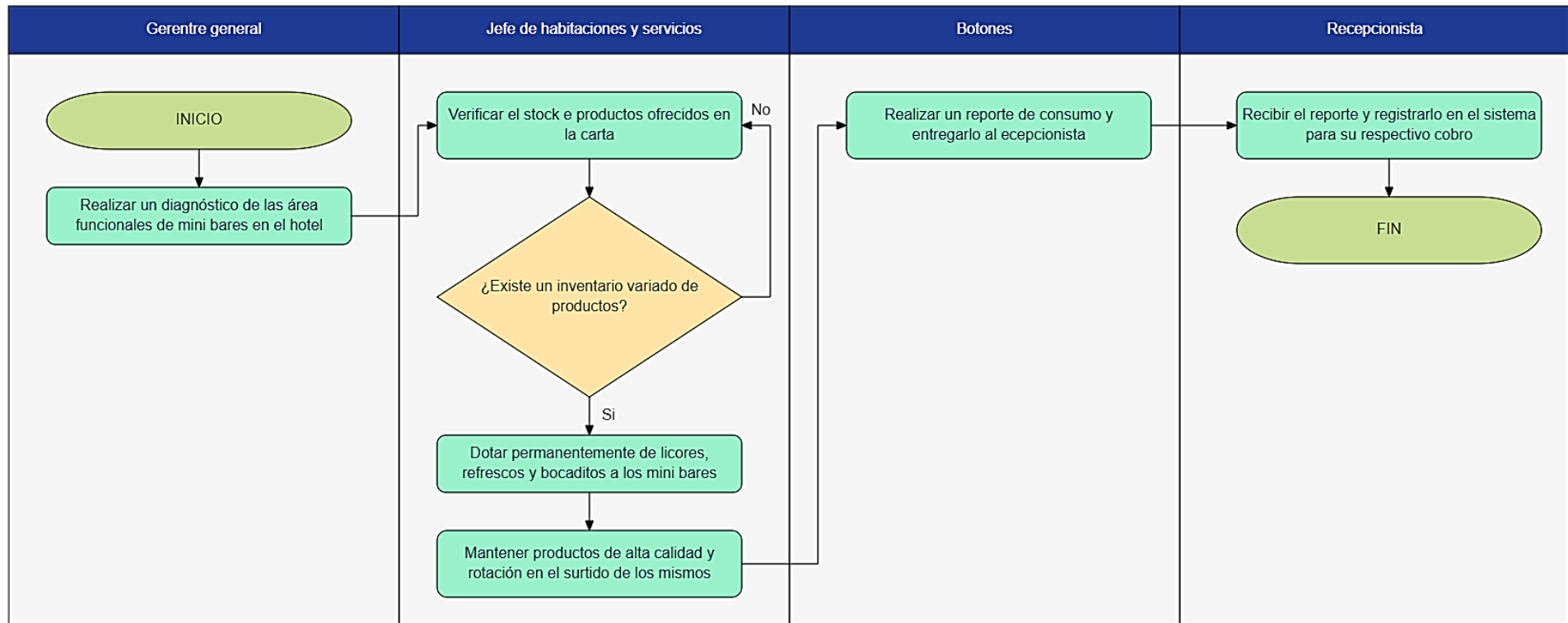
Nota: La presente tabla establece el manual de procedimientos para servicios de mini bar.

Tomado de autoría propia.

- **Flujograma del manual de procedimientos para el servicio del mini bar**

Figura 31

Flujograma: procedimientos de servicio de mini bar



4.3.13. Reglamento interno

Contar con normas que regularicen la relación laboral entre empleador y trabajador permite a la empresa desempeñar sus actividades con mayor efectividad y alcanzar el logro de sus objetivos. Al consignar las condiciones a las que deben sujetarse los trabajadores, la institución regula las obligaciones y prohibiciones de cumplimiento obligatorio.

De esta manera se propone el siguiente reglamento interno, teniendo en cuenta que contribuirá a una mejor gestión de control interno. **(Ver anexo 4)**

4.3.14. Código de ética

La relación que existe entre el control interno y ética tiene lugar en todas las actividades que se llevan a cabo en las operaciones cotidianas de la empresa, ya sea en las interacciones laborales con los compañeros de trabajo, clientes o proveedores, en las alianzas con externos, en la prestación de servicios y demás, el gobierno y cultura únicamente pueden ser positivo si los valores éticos están presentes en el comportamiento de los colaboradores.

Teniendo en cuenta que las decisiones que se toman internamente en la organización no solo se basaran en la opinión de una persona, se propone el siguiente Código de Ética para el Hotel Indio Inn. **(Ver anexo 5)**

4.4. Propuesta Financiera

Los recursos financieros que una entidad posee forman parte de un elemento importante para la misma, por ello, es necesario aplicar una gestión efectiva sobre estos, a fin de precautelar un destino seguro y control sobre su manejo.

Para una institución resulta indispensable contar con herramientas que contribuyan a la correcta administración de estos recursos, que permitan:

- Revelar información transparente mediante su presentación en los estados financieros.
- Cumplir con normativa legal vigente.
- Indicar la situación financiera de la institución.
- Contribuir a la toma de decisiones.

4.4.1. Catálogo de cuentas

Un catálogo o plan de cuentas resulta ser una herramienta de valor para la organización, pues permite unificar criterios para clasificar el registro de las operaciones contables de esta, lo que conlleva a revelar una información fidedigna, simplificada y sobre todo apegada a las normas contables.

Por ello, se propone el siguiente plan de cuentas para el Hotel Indio Inn, considerando que se convertirá en la base de la contabilidad de la empresa al permitir reflejar todas sus entradas y salidas de dinero. **(Ver anexo 6)**

4.4.2. Estados financieros

- Estado de situación inicial

ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL		
DEL XX DE ENERO AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX		
(Expresado en dólares americanos)		
ACTIVO		XXX
Activo corriente		XXX
Efectivo y equivalentes del efectivo	XXX	
Cuentas por cobrar	XXX	
Inventario	XXX	
Activo por impuestos corrientes		
Activo no corriente		XXX
Propiedad, planta y equipo	XXX	
(-) Depreciación acumulada de PPyE	XXX	
PASIVO		XXX
Pasivo corriente		XXX
Cuentas por pagar	XXX	
Obligaciones con instituciones financieras a cp	XXX	
Provisiones	XXX	
Obligaciones con la administración tributaria	XXX	
Sueldos por pagar	XXX	
Beneficios sociales por pagar	XXX	
Pasivo no corriente		XXX
Obligaciones con instituciones financieras a lp	XXX	
PATRIMONIO		XXX
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		XXX
Capital	XXX	
Reservas	XXX	
Otros resultados integrales	XXX	
Resultados acumulados	XXX	
Resultados del ejercicio	XXX	

Firma Gerente

Firma Contador

- Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS
DEL XX DE ENERO AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX
(Expresado en dólares americanos)

Ventas		XXX
Ingresos no operacionales		XXX
(-) Costo de ventas		(XXX)
(=) Utilidad bruta en ventas		XXX
(-) Gastos		(XXX)
Gasto de operación	XXX	
Gasto de administración	XXX	
Gastos financieros	XXX	
(=) Utilidad del ejercicio		XXX
(-) 15% Participación trabajadores		(XXX)
(=) Utilidad después de PT		XXX
(-) Impuesto renta		(XXX)
(=) Utilidad neta		XXX

Firma Gerente

Firma Contador

- Estado de flujo de efectivo

HOTEL INDIO INN
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX
(Expresado en dólares americanos)

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

Cuentas por cobrar	XXX
Pago a proveedores	XXX
Pago por gastos	XXX
IVA acreditable	XXX
Impuesto por pagar	XXX
Flujo de efectivo por actividades de operación	XXX

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Equipo de computación	XXX
Equipo de oficina	XXX
Maquinaria	XXX
Vehículo	XXX
Edificio	XXX
Terreno	XXX
Flujo de efectivo por actividades de inversión	XXX

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

Pago préstamos bancarios	XXX
Flujo de efectivo por actividades de financiamiento	XXX

Variación del flujo XXX

Equivalentes al efectivo período anterior XXX

Flujo de Efectivo al final del período XXX

Firma Gerente

Firma Contador

- Estado de cambios en el patrimonio

HOTEL INDIO INN
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATROMONIO
DEL XX DE ENERO AL XX DE DICIEMBRE DE XXXX
(Expresado en dólares americanos)

DETALLE	CAPITAL	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	RESULTADOS ACUMULADOS	TOTAL
Saldo inicial al 31 de diciembre de XXXX					
Ajustes de ejercicios anteriores					
Dividendos declarados					
Capitalización de utilidades					
Redención de acciones laborales					
Participación patrimonial de trabajadores					
Utilidad del ejercicio					
Reinversión de utilidades					
Apropiación de reservas					
Otros cambios patrimoniales					
Saldo inicial al 31 de diciembre de XXXX					

Firma Gerente


Firma Contador

4.4.3. Dinámica de cuentas

- Activo

Tabla 51

Dinámica de activos

 INDIO INN HOTEL					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo					
DESCRIPCIÓN					
Es un recurso controlado por el Hotel Indio Inn como resultado de sucesos pasados, del cual el hotel espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.					
Los activos del Hotel Indio Inn se desglosan de la siguiente manera:					
CODIGO	CUENTAS				
1	ACTIVO				
1.01	ACTIVOS CORRIENTES				
1.01.01	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO				
1.01.01.01	Caja				
1.01.01.02	Caja chica				
1.01.01.03	Bancos				
1.01.02	CUENTAS POR COBRAR				
1.01.02.01	Clientes				
1.01.02.02	Otras cuentas por cobrar				
1.01.02.03	(-) Provisión de cuentas incobrables y deterioro				
1.01.03	INVENTARIO				
1.01.03.01	Inventario de alimentos				
1.01.03.02	Inventario de bebidas				
1.01.03.03	Inventario de licores				

1.01.03.04	(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario
1.01.04	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.01.04.01	Crédito Tributario a favor de la empresa (IVA)
1.01.04.02	Crédito Tributario a favor de la empresa (IR)
1.01.04.03	Anticipo de Impuesto a la Renta
1.01.04.04	Retenciones en la fuente
1.01.04.05	Retenciones IVA
1.01.04.06	IVA en Compras
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	Terrenos
1.02.01.02	Edificios
1.02.01.03	Muebles y enseres
1.02.01.04	Maquinaria
1.02.01.05	Equipo de computación
1.02.01.06	Vehículos
1.02.01.07	Construcciones en curso
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo
1.02.02	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
1.02.02.01	Terrenos
1.02.02.02	Edificios
1.02.02.03	(-) Depreciación acumulada de propiedades de inversión
1.02.03	ACTIVO INTANGIBLE
1.02.03.01	Plusvalía
1.02.03.02	Marcas, patentes, derechos de llave, cuotas patrimoniales y otros similares

Los beneficios económicos futuros del activo son su potencial para contribuir sea directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de equivalentes al efectivo del hotel, dichos flujos pueden proceder de la utilización del activo o de su disposición.

Las cuentas que conforman al activo son de naturaleza deudora a excepción de las relativas a estimaciones por cuentas incobrables, depreciaciones, que serán deducidas y presentadas en una cuenta separada.

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de bienes muebles, vehículos, edificios • Créditos concedidos a clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja de un activo • Pago de créditos concedidos a clientes • Retiros efectuados en efectivo

<ul style="list-style-type: none"> Capitalización de intereses en depósitos de ahorro 	
REFERENCIA	NIIF para PYMES Situación financiera

- Activo Corriente**

Tabla 52

Dinámica de activo corriente

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.01.Activo Corriente				
DESCRIPCIÓN					
<p>Una entidad clasificará un activo como corriente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Espera realizarlo, o se tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación. b) Mantiene el activo para fines de negociación. c) Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa d) El activo es efectivo o equivalente al efectivo de acuerdo a lo establecido en la NIC 7 a menos que éste se encuentre restringido y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un ejercicio mínimo de doce meses después del ejercicio sobre el cual se informa <p>Una entidad clasificará todos los demás como activos no corrientes, cuando el ciclo normal de operación no sea claramente identificable se supondrá que su duración será de doce meses.</p>					

Los activos corrientes también son de naturaleza deudora a excepción de las estimaciones relativas por cuentas incobrables.

DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de efectivo a caja por reservaciones • Ajustes o reclasificaciones • Prestación de servicios 		<ul style="list-style-type: none"> • Salida de efectivo por pago mediante caja y bancos • Diferencias en faltantes de caja • Desembolsos de efectivo 	
REFERENCIA	NIC 1 Presentación de Estados Financieros – NIIF para PYMES Activos corrientes		

- **Efectivo y equivalentes al efectivo**

Tabla 53

Dinámica de efectivo y equivalentes al efectivo

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.01. Activo Corriente	1.01.01. Efectivo y equivalentes al efectivo			
DESCRIPCIÓN					

Los equivalentes al efectivo son obligaciones a corto plazo que tienen gran liquidez y se mantienen para cumplir con los compromisos de pago a corto plazo más que para propósitos de inversión u otros.

Una inversión cumplirá las condiciones del efectivo y equivalente al efectivo solo cuando su vencimiento sea próximo como de tres meses o menos desde la fecha de adquisición, así mismo los sobregiros bancarios son componentes del efectivo y equivalentes al efectivo.

La cuenta efectivo y equivalente al efectivo del Hotel Indio Inn se desglosa de la siguiente manera:

CODIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.01	ACTIVOS CORRIENTES
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO
1.01.01.01	Caja
1.01.01.02	Caja chica
1.01.01.03	Bancos

Los equivalentes al efectivo son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

Esta cuenta es de naturaleza deudora y representa la existencia en efectivo o equivalentes de efectivo que el Hotel Indio Inn posee.

DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de efectivo por el servicio de hospedaje • Entrada de efectivo por el servicio de alquiler del salón 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago en efectivo por la reservación de habitación • Pago por la compra de suministros para alquiler del salón • Pago por la compra de implementos de cocina • Pago por la compra de suministros para el SPA

	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de sueldo básico
REFERENCIA	NIIF para PYMES Sección 7 Estado de flujos de efectivo – NIC 7 Estado de flujo de efectivo

- Caja

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.01. Activo corriente	1.01.01. Efectivo y equivalentes al efectivo	1.01.01.01. Caja general	1.01.01.01.01. Caja	
DESCRIPCIÓN					
<p>La cuenta caja representa el efectivo que posee el Hotel Indio Inn y constituye los valores monetarios disponibles que el hotel dispone para cubrir sus transacciones de uso inmediato, además es considerada una de las cuentas de mayor movimiento y afectación dentro del estado financiero.</p> <p>Esta cuenta es de naturaleza deudora y es todo el dinero en efectivo que posee el Hotel Indio Inn.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de efectivo por el servicio de alojamiento 			<ul style="list-style-type: none"> • Salida de efectivo por adquisición de muebles y enseres • Salida de efectivo por honorarios profesionales 		

- Salida de efectivo por la prestación de servicios donde predomina el intelecto

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Delegar una persona encargada de custodiar la caja general con el fin de que se evite pérdidas o errores económicos.
- ✓ Responsable de caja será un custodio delegado por el gerente general, quien se caracterizará por su capacidad de administrar adecuadamente el efectivo, y además la autorizada en el hotel para recibir los documentos o el efectivo, derivados de la operación del servicio de alojamiento que presta el hotel y de sus servicios complementarios.
- ✓ En caso de ingresar grandes cantidades de dinero por un grupo de turistas, se lo deberá colocar en la caja fuerte del hotel hasta realizar el depósito en una entidad bancaria.
- ✓ Por necesidades específicas del área administrativa u operativa del hotel, el personal adscrito a las mismas debe solicitar los recursos necesarios para dar pronta solución.
- ✓ Realizar arquezos de caja periódicos o sorpresivos para verificar que el manejo de efectivo sea transparente.
- ✓ Archivar en un lugar seguro los comprobantes de pago u otros documentos que respalden el ingreso del efectivo.
- ✓ El responsable de caja debe verificar que los billetes no sean mutilados; de acuerdo al Banco Central del Ecuador un billete mutilado es aquel que presenta rotura, acción del fuego, agua, químicos. Tampoco recibirá billetes entintados, puesto que se sobreentiende que procede de un acto ilícito según resolución administrativa 017 emitida por el BCE.
- ✓ Los billetes que vayan a ingresar a caja deberán ser verificados por un detector de billetes falsos homologada por el BCE.
- ✓ Se resguardará, controlará y utilizará adecuadamente los cheques.

- ✓ Los cheques emitidos en favor del hotel deberán estar a nombre de su representante legal el señor Héctor Santellán, no se aceptarán cheques en blanco y la custodia de los mismos será en la caja fuerte.
- ✓ El recepcionista verificará la secuencia correlativa de los números de los formularios de los cheques que se reciba y la conservación de la chequera con diligencia y bajo su responsabilidad, esto según lo establecido en el artículo 5 de la ley de cheque.
- ✓ Queda prohibido girar cheques al portador, así como firmar o autorizar cheques en blanco.
- ✓ El Gerente tiene la única facultad para autorizar y firmar cheques.
- ✓ Todo ingreso de efectivo en caja debe ampararse con la expedición de un comprobante de ingreso prenumerado y fechado al día de su emisión, el cual contendrá firma y sello del recepcionista.
- ✓ Verificar que el total de los depósitos corresponda al total de la facturación más los ingresos en efectivo por concepto de abono del departamento de contabilidad o gerencia antes de emitir el depósito y sustentar a través de formulario de cierre de caja.
- ✓ Los ingresos recibidos en el día hábil deben ser depositados el mismo día en las cuentas bancarias que dispone el hotel.
- ✓ El Gerente debe coordinar y supervisar la gestión financiera que se lleva dentro del hotel y vigilará el cumplimiento del reglamento interno y código de ética.

REFERENCIA

NIC 1 Presentación de Estados Financieros

- **Caja chica**

Tabla 54

Dinámica de caja chica



NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.01. Activo corriente	1.01.01. Efectivo y equivalentes al efectivo	1.01.01.01. Caja general	1.01.01.01.01. Caja chica	

DESCRIPCIÓN

El fondo de caja chica constituye una cantidad pequeña de dinero destinada a cubrir gastos pequeños del hotel o para programas o proyectos que se den, cabe reconocer que no se emiten cheques en caja chica para cubrir dichos gastos.

El saldo de esta cuenta es deudor y representa una cantidad pequeña de efectivo.

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Reposición de caja chica 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago por la compra de suministros de limpieza • Pago por la compra de suministros de oficina

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Responsable de caja chica será el recepcionista y se entregará el fondo de caja chica mediante un acta de entrega- recepción.
- ✓ Se designará un monto máximo para caja chica y su incremento dependerá de las necesidades del hotel.
- ✓ El monto establecido para caja chica será de \$300,00 dólares americanos y la solicitud de reposición se realizará cuando el total de gastos ascienda al 75%.
- ✓ Se realizará una solicitud de gastos de caja chica prenumerados, debidamente autorizados por Gerencia antes de proceder al desembolso, además deberá constar las firmas de las personas que autoriza, entrega y recepción del dinero.


- ✓ Efectuar un arqueo de caja chica sorpresivo para determinar faltantes o sobrantes y verificar que los manejos de estos recursos se realicen de manera transparente.
- ✓ La reposición de caja chica se efectuará de manera mensual, previo a un informe de gastos en el cuál se detalle fecha, número de factura, concepto de gasto y valor que corresponda al 75% del total del fondo de caja chica.

REFERENCIA NIC 1 Presentación de Estados Financieros

- Bancos

Tabla 55

Dinámica de bancos

 INDIO INN HOTEL					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activos	1.01. Activo corriente	1.01.01. Bancos			
DESCRIPCIÓN					
<p>En esta cuenta se registran los saldos de las cuentas de depósito en efectivo o cheque en una cuenta corriente que se mantiene en instituciones del sistema financiero dentro del territorio nacional y están autorizados por la Superintendencia de Bancos.</p> <p>El Hotel Indio Inn mantiene relación con las siguientes entidades bancarias:</p>					
CÓDIGO	CUENTAS				

1	ACTIVO
1.01	ACTIVOS CORRIENTES
1.01.01	BANCOS
1.01.01.01	Banco Capital
1.01.01.02	Banco del Guayaquil
1.01.01.03	Banco del Pichincha
1.01.01.04	Banco Internacional
1.01.01.05	Banco Procredit
1.01.01.06	Banco Produbanco
1.01.01.07	Banco Solidario

Esta cuenta es de naturaleza deudora.

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos en efectivo del saldo obtenido en el día por el servicio de alojamiento • Depósitos en efectivo del efectivo obtenido por servicios complementarios • Transferencias de los clientes por el servicio de reservación de habitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques girados • Transferencias de efectivo efectuadas por el Hotel Indio Inn por el pago de algún servicio o a un proveedor

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Las cuentas bancarias deben estar registradas a nombre del representante legal del hotel, el señor Héctor Santellán.
- ✓ El contador debe llevar obligatoriamente un auxiliar de bancos para mayor facilidad y control de las cuentas bancarias
- ✓ Verificar las firmas de legalización y autorización emitidas por parte del Gerente del hotel.

- ✓ El encargado de la chequera será el recepcionista quien con autorización y firma del gerente realizará cualquier trámite.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias para llevar un control de las transacciones efectuadas en el hotel.
- ✓ Los cheques deben emitirse con el respectivo respaldo de gasto que justifique el desembolso.
- ✓ Antes de emitir un cheque o generar una transferencia se deberá verificar el saldo de la cuenta para no generar sobregiros innecesarios.
- ✓ Por ningún motivo deberán expedirse cheques posfechados sin autorización del gerente.

REFERENCIA	NIC 1 Presentación de Estados Financieros
-------------------	---

- **Cuentas por cobrar: Clientes**

Tabla 56

Dinámica cuentas por cobrar clientes

 INDIO INN HOTEL					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
		O			
1. Activos	1.01. Activo corriente	1.01.01. Cuentas por cobrar	1.01.01.01. Clientes		
DESCRIPCIÓN					

Las cuentas por cobrar son consideradas como un instrumento financiero que en NIIF para PYMES indica que es un contrato realizado con el cliente, el cual tiene una obligación con la empresa y corresponde a un activo financiero y en el momento del pago se recibe otro instrumento financiero que es el efectivo.

CÓDIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.01	ACTIVOS CORRIENTES
1.01.02	CUENTAS POR COBRAR
1.01.02.01	Clientes
1.01.02.02	Otras cuentas por cobrar
1.01.02.03	(-) Provisión de cuentas incobrables y deterioro

Las cuentas por cobrar son de naturaleza deudora y permiten registrar aquellos valores a los que el Hotel Indio Inn tiene derecho por el crédito otorgado a clientes debido al servicio de alojamiento y otros servicios complementarios prestados a los huéspedes.

DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio de hospedaje • Anticipo recibido por servicios complementarios • Otorgar préstamos a empleados del hotel 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro por el servicio de hospedaje • Cobro por servicios complementarios • Cobro de préstamos otorgados a empleados del hotel • Cobros procedentes de cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias • Cobros procedentes de inversiones, préstamos y otros contratos mantenidos por intermediación o para negociar.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Archivar documentos, facturas emitidas a clientes del hotel derivados del servicio de hospedaje u otros servicios complementarios.
- ✓ Se brindará un porcentaje de anticipo de sueldo a empleados del hotel en casos de calamidad doméstica o por enfermedad.
- ✓ Las reservaciones realizadas por los clientes del hotel deberán ser canceladas en un 100% previo a su hospedaje, de no ser así, se solicitará una garantía, un voucher o un cheque en blanco.
- ✓ Se entregará la factura a los clientes únicamente cuando hayan cancelado en su totalidad la reservación.
- ✓ Los créditos otorgados a los empleados se emitirán en función a su capacidad de pago, cuyo límite será el 25% de sueldo a recibir.

REFERENCIA

NIC 32 Instrumentos financieros: presentación – NIIF para PYMES Sección 7

- **Inventarios**

Tabla 57

Dinámica de inventarios

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.01. Activos corrientes	1.01.02. Inventario			
DESCRIPCIÓN					

Se conoce como inventarios a:

- a) Recursos mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones.
- b) En proceso de producción con vistas a esa venta.
- c) En forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

CODIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.01	ACTIVOS CORRIENTES
1.01.03	INVENTARIO
1.01.03.01	Inventario de alimentos
1.01.03.02	Inventario de bebidas
1.01.03.03	Inventario de licores
1.01.03.04	(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario

El costo de adquisición del inventario comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (no recuperables posteriormente), el transporte, la manipulación y otros costos atribuibles a la adquisición de las mercaderías, materiales o servicios.

Cabe recalcar que el saldo de esta cuenta es de naturaleza deudora.

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de licores • Adquisición de bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Salida de licores para abastecer el mini bar de las habitaciones • Salida de bebidas que se encuentran a la venta y no se encuentran incluidas en el servicio de hospedaje

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ El recepcionista será el encargado de administrar el inventario en el hotel, por lo que mantendrá los registros de ingresos y egresos actualizados.
- ✓ El inventario será registrado en un kardex bajo el sistema de inventarios permanente o perpetuo, con el método promedio ponderado.
- ✓ Para el registro del ingreso del inventario existirá de por medio una factura debidamente autorizada que respalde la compra del mismo.
- ✓ El recepcionista deberá llevar una hoja de control por inventarios de cada área en la cual se detallará la identificación y descripción de los inventarios, fecha, cantidad, nombre del usuario final y la firma.
- ✓ A inicios de cada mes se realizará una constatación física del inventario, a fin de verificar la existencia que refleja el kardex.

REFERENCIA

NIIF para PYMES Sección 13 Inventarios- Normas de Control Interno de Inventarios
Sección III

- **Propiedades, planta y equipo**

Tabla 58

Dinámica de propiedad, planta y equipo

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.02. Activos no corrientes	1.02.01. Propiedades, Planta y Equipo			

DESCRIPCIÓN

Las propiedades, planta y equipo son los activos tangibles que:

- a) Posee una entidad para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos
- b) Se esperan usar durante más de un periodo
- c) El costo del elemento puede medirse con fiabilidad
- d) Sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo

CODIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	Terrenos
1.02.01.02	Edificios
1.02.01.03	Muebles y enseres
1.02.01.04	Maquinaria
1.02.01.05	Equipo de computación
1.02.01.06	Vehículos
1.02.01.07	Construcciones en curso
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo

Dichos activos fijos se encuentran relacionados con las operaciones del hotel, debido a que esta cuenta tiene las principales herramientas para la producción o funcionamiento como lo es la maquinaria, accesorios, vehículos entre otros.

El costo de un elemento de propiedades, planta y equipo será el precio equivalente en efectivo en la fecha de reconocimiento. El Hotel Indio Inn depreciará de forma separada cada parte de un elemento de propiedades, planta y equipo que tenga un costo significativo con relación al costo total del elemento. Su saldo es deudor.

DÉBITOS

CRÉDITOS

- Adquisición de propiedad, planta y equipo

- Baja de propiedad, planta y equipo

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ El gerente será el responsable de verificar y evaluar las necesidades de compra de bienes muebles e inmuebles que necesita el hotel en todas sus áreas.
- ✓ El gerente debe redactar una reglamentación sobre el manejo de bienes de propiedades, planta y equipo.
- ✓ Se debe contratar servicios de mantenimiento para las máquinas o de cualquier activo fijo, además de llevar ordenadamente una bitácora de mantenimiento.
- ✓ La bitácora de mantenimiento contendrá el nombre del equipo, el código, número de serie, marca, área, la fecha de mantenimiento, la factura, el valor, concepto u observaciones del mantenimiento, nombre y cargo y firma del operador y del técnico responsable del mantenimiento, así como también, el acta de baja en caso de que exista cambio de repuestos y el detalle de las recomendaciones para el próximo mantenimiento.
- ✓ El gerente debe recibir los informes de baja de bienes firmado por los custodios del hotel, en este caso por los jefes de cada área, en donde deberá verificar que no sea una baja por mal manejo si no por uso de la maquina a través de un informe técnico emitido por profesional.
- ✓ Los jefes de cada área deben detallar minuciosamente las fallas del bien puesto a que ello significa una disminución en el patrimonio del hotel.
- ✓ Se contará con una lista de bienes susceptibles a dar de baja.
- ✓ Los motivos por los que se procederá a dar de baja un bien serán los siguientes:
 - Deterioro
 - Extravío
 - Obsoletos

El proceso se ejecutará de la siguiente manera:

- Obtener listado de bienes a dar de baja.
 - Verificar si el objeto que se pretende a dar de baja se encuentra en el listado.
 - Si el objeto se encuentra inservible proceder a dar de baja.
 - Elaborar acta recepción del bien
 - Firma de custodio como responsable del bien
- ✓ Toda compra de bienes será sustentada por una factura.
- ✓ La entrega de activos a sus custodios se respaldará con un acta de entrega-recepción y la codificación de los mismos con una placa.

REFERENCIA NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo - NIIF para PYMES Sección 17

- **Propiedades, planta y equipo: Terrenos**

Tabla 59

Dinámica de propiedad, planta y equipo: Terrenos

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.02. Activos no corrientes	1.02.01. Propiedad, planta y equipo	1.02.01.01. Terrenos		
DESCRIPCIÓN					

En esta cuenta se registra los terrenos o edificios mantenidos por la entidad o por el arrendatario en un arrendamiento financiero, con el fin de obtener rentas o plusvalías o ambos y no para su uso en la producción o suministros de bienes/servicios, o para fines administrativos, o también para su venta en el curso ordinario de las operaciones.

CÓDIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	Terreno

Los terrenos y los edificios son activos separables y una entidad los contabilizará por separado, incluso si se los adquirió de manera conjunta. Cabe resaltar que los terrenos tienen una vida ilimitada por lo tanto no se deprecian.

Su saldo es de naturaleza deudora.

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición y construcción de bienes • Por el costo de valoración de los bienes tomados en arrendamiento financiero • Mejoras capitalizables realizadas en los bienes 	<ul style="list-style-type: none"> • Decremento del valor razonable del activo • Baja en cuentas en ventas de los activos • Baja en cuentas en deterioro total

REFERENCIA NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo – NIIF para PYMES Sección 17

- **Propiedades, planta y equipo: Edificio**

Tabla 60

Dinámica de propiedad, planta y equipo: Edificio

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.02. Activos no corrientes	1.02.01. Propiedades, planta y equipo	1.02.01.02. Edificio		
DESCRIPCIÓN					
<p>En esta cuenta se registra el importe de edificios de la entidad que se destinan para el desarrollo de las actividades del hotel en este caso la prestación de servicios de hospedaje.</p>					
CÓDIGO	CUENTAS				
1	ACTIVO				
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES				
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO				
1.02.01.02	Edificio				
<p>Los edificios tienen una vida limitada y por tanto son activos depreciables.</p>					
<p>La depreciación del edificio comenzará cuando esté disponible para su uso y se encuentre en condiciones necesarias para operar de la forma prevista por la gerencia del hotel.</p>					
DÉBITOS			CRÉDITOS		

<ul style="list-style-type: none"> • Costo de mejoras que valoricen al edificio • Por el valor de adquisición incluido los gastos legales 	<ul style="list-style-type: none"> • Saldo en libros del inmueble enajenado • Baja de bienes por obsoletos o daños.
---	---

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Pagar a tiempo a los proveedores de suministros obtenidos para el mantenimiento del hotel.
- ✓ El gerente será la persona que autorice todos los cambios o remodelaciones que se requiera en el hotel.

REFERENCIA	NIC 16 Propiedades, planta y equipo
-------------------	-------------------------------------

- **Propiedades, planta y equipo: Vehículo**

Tabla 61

Dinámica de propiedad, planta y equipo: Vehículos

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
1. Activo	1.02. Activos no corrientes	1.02.01. Propiedades, planta y equipo	1.02.01.06. Vehículos		
DESCRIPCIÓN					
Esta cuenta sirve para registrar el costo de los vehículos que dispone el Hotel Indio Inn, que se destinan para el desarrollo de sus operaciones, los cuales están sujetos a depreciación.					

CÓDIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.06	Vehículos

Su naturaleza es deudora.

DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> Costo de adquisición de un vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> Baja en cuentas por deterioro del activo

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ El vehículo estará disponible para el uso de administrativos o jefes de cada área, cuando éste sea asignado para el desarrollo de sus actividades o como apoyo para el cumplimiento de las tareas designadas en el hotel, quienes serán responsables del buen uso del mismo, manteniendo en óptimas condiciones mecánicas, de seguridad y limpieza.
- ✓ El registro de la bitácora del mantenimiento será responsabilidad del recepcionista, así como también el pago de valores por matrícula anual.
- ✓ Durante el uso de un vehículo, los usuarios deberán portar su licencia de conducir obligatoriamente.
- ✓ En caso de existir multas o sanciones por infracciones de tránsito, será responsabilidad del usuario del vehículo asumir dichos valores.

REFERENCIA

NIC 16 Propiedades, planta y equipo

- Pasivos

Tabla 62

Dinámica de pasivos



NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos					

DESCRIPCIÓN

El Hotel Indio Inn reconocerá como pasivo en el estado de situación financiera cuando:

- La entidad tiene una obligación al final del periodo sobre el que se informa como resultado de un suceso pasado
- Es probable que se requerirá a la entidad en la liquidación, transferencia de recursos que incorporen beneficios económicos
- El importe de la liquidación puede medirse de forma fiable.

La cuenta de pasivos quiere decir que el Hotel tiene una obligación pendiente y debe actuar de manera determinada, dicha obligación puede ser legal o implícita, la primera sucede cuando es exigible legalmente como consecuencia de la ejecución de un contrato vinculante o norma legal y es implícita cuando se deriva de las actuaciones del hotel como:

- Debido a un patrón establecido de un comportamiento del pasado, a políticas de la entidad que son dominio público de terceros.
- También como a consecuencia de lo anterior la entidad haya generado una expectativa válida ante terceros con los cuales debe cumplir sus compromisos o responsabilidades.

Los pasivos del Hotel Indio Inn se desglosa de la siguiente manera:

CODIGO	CUENTAS
2	PASIVO
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01	Proveedores por pagar
2.01.01.02	Arriendos por pagar
2.01.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS CP
2.01.02.01	Préstamos bancarios por pagar
2.01.02.02	Tarjetas de crédito

2.01.03	PROVISIONES
2.01.03.01	Locales
2.01.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2.01.04.01	Impuestos Retenidos
2.01.04.01.01	Impuesto a la Renta por Pagar
2.01.04.01.02	Retención en la fuente por honorarios profesionales 10%
2.01.04.01.03	Retención por servicios en dónde predomina el intelecto 8%
2.01.04.01.04	Retención por servicios de comunicación y publicidad 1.75%
2.01.04.01.05	Retención por servicio de transporte privado 1%
2.01.04.01.06	Retención por pagos a través de liquidaciones 2%
2.01.04.01.07	Retención por transferencia de bienes muebles NC 1.75%
2.01.04.01.08	Retención por compra de BO en estado natural 1%
2.01.04.01.09	Retención por arrendamiento de inmuebles 8%
2.01.04.01.10	Otras retenciones aplicables el 2%
2.01.04.01.11	Otras retenciones aplicables el 2.75%
2.01.04.01.12	Retenciones aplicables a otros porcentajes
2.01.04.01.13	Retención de IVA en compra 30%
2.01.04.01.14	Retención de IVA servicios 70%
2.01.04.01.15	Retención IVA 100%
2.01.04.02	Impuestos sobre las ventas
2.01.04.02.01	IVA en ventas 12%
2.01.04.02.02	IVA servicios 10%
2.01.05	REMUNERACIONES POR PAGAR
2.05.01	Sueldos por pagar
2.01.06	CON EL IESS
2.01.06.01	Aporte personal por pagar 9.45%
2.01.06.02	Aporte patronal por pagar 11.45%
2.01.06.03	Préstamos IESS por pagar
2.01.07	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS
2.01.07.01	Décimo tercer sueldo
2.01.07.01	Décimo cuarto sueldo
2.01.07.01	Fondos de reserva
2.01.07.01	Vacaciones
2.01.08	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO
2.01.08.01	15% Participación trabajadores
2.01.09	ANTICIPOS A CLIENTES
2.01.10	JUBILACIÓN PATRONAL
2.01.11	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
2.02	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS LP
2.02.01.01	Préstamos bancarios por pagar

Su saldo es de naturaleza acreedora.

DÉBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de beneficios sociales a empleados. • Pago a proveedores por adquisición de suministros de mantenimiento. 		<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo mensual pendiente a empleados del hotel 	
REFERENCIA	NIC 1 Presentación Estados Financieros – NIIF para PYMES Pasivos		

- **Pasivos corrientes**

Tabla 63

Dinámica de pasivos corrientes

					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.01. Pasivos corrientes				
DESCRIPCIÓN					
<p>El Hotel Indio Inn clasificará a sus pasivos como no corrientes cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Espera liquidarlo en el transcurso del ciclo normal de operación de la entidad Mantiene el pasivo principalmente con el propósito de negociar Debe liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha sobre la que se informa 					

d) La entidad no tiene un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha sobre la que se informa.

e) Todos los demás pasivos serán considerados como pasivos no corrientes


CODIGO	CUENTAS
2	PASIVO
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01	Proveedores por pagar
2.01.01.02	Arriendos por pagar
2.01.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS CP
2.01.02.01	Préstamos bancarios por pagar
2.01.02.02	Tarjetas de crédito
2.01.03	PROVISIONES
2.01.03.01	Locales
2.01.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2.01.04.01	Impuestos Retenidos
2.01.04.01.01	Impuesto a la Renta por Pagar
2.01.04.01.02	Retención en la fuente por honorarios profesionales 10%
2.01.04.01.03	Retención por servicios en dónde predomina el intelecto 8%
2.01.04.01.04	Retención por servicios de comunicación y publicidad 1.75%
2.01.04.01.05	Retención por servicio de transporte privado 1%
2.01.04.01.06	Retención por pagos a través de liquidaciones 2%
2.01.04.01.07	Retención por transferencia de bienes muebles NC 1.75%
2.01.04.01.08	Retención por compra de BO en estado natural 1%
2.01.04.01.09	Retención por arrendamiento de inmuebles 8%
2.01.04.01.10	Otras retenciones aplicables el 2%
2.01.04.01.11	Otras retenciones aplicables el 2.75%
2.01.04.01.12	Retenciones aplicables a otros porcentajes
2.01.04.01.13	Retención de IVA en compra 30%
2.01.04.01.14	Retención de IVA servicios 70%
2.01.04.01.15	Retención IVA 100%
2.01.04.02	Impuestos sobre las ventas
2.01.04.02.01	IVA en ventas 12%
2.01.04.02.02	IVA servicios 10%
2.01.05	REMUNERACIONES POR PAGAR
2.01.05.01	Sueldos por pagar
2.01.06	CON EL IESS
2.01.06.01	Aporte personal por pagar 9.45%
2.01.06.02	Aporte patronal por pagar 11.45%

2.01.06.03	Préstamos IESS por pagar		
2.01.07	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS		
2.01.07.01	Décimo tercer sueldo		
2.01.07.01	Décimo cuarto sueldo		
2.01.07.01	Fondos de reserva		
2.01.07.01	Vacaciones		
2.01.08	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO		
2.01.08.01	15% Participación trabajadores		
2.01.09	ANTICIPOS A CLIENTES		
2.01.10	JUBILACIÓN PATRONAL		
2.01.11	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Su naturaleza es acreedora			
DÉBITO		CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> Impuesto a la renta por pagar 		<ul style="list-style-type: none"> Deuda contraída con la administración tributaria 	
REFERENCIA	NIC 1 Presentación de Estados Financieros – NIIF para PYMES Pasivos corrientes		

- **Pasivos: Proveedores por pagar**

Tabla 64

Dinámica de pasivos: proveedores

 INDIO INN					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.01. Pasivos corrientes	2.01.01.	2.01.01.01. Proveedores por pagar		

		Cuentas y documentos por pagar			
--	--	--------------------------------	--	--	--

DESCRIPCIÓN

En esta cuenta se registrarán las obligaciones de pago que el hotel Indio Inn mantiene con aquellas personas o empresas que proveen al mismo de suministros o mercancías para habitaciones, oficinas, limpieza, para mantenimiento y para menaje de cocina.

CODIGO	CUENTAS
2	PASIVO
2.02	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS LP
2.02.01.01	Préstamos bancarios por pagar

Su saldo es acreedor.

DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Importe de pago parcial o total de la deuda con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación por pagar a proveedores por la compra de suministros o mercancía obtenida a crédito por parte del hotel.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Todos los pagos a proveedores serán autorizados y legalizados de manera escrita por el Gerente del Hotel Indio Inn.
- ✓ Las facturas y otros documentos recibidos del pago a proveedores deberán archivarlos de manera adecuada para tener como justificativos correspondientes de las transacciones efectuadas.
- ✓ Antes de recibir la mercancía de los proveedores cada jefe de cada área deberá verificar que se encuentre en las mejores condiciones y en caso de suministros de restaurante como bebidas y otros alimentos deben estar completamente sellados.
- ✓ Pagar en el tiempo establecido la mercancía recibida por parte del proveedor.

✓ Llevar un control de la fecha de vencimiento de pagos para evitar multas e intereses.

REFERENCIA NIC 1 Presentación de Estados Financieros

- **Pasivos: Sueldos por pagar**

Tabla 65

Dinámica pasivos: Sueldos por pagar

 INDIO INN HOTEL					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	SUBCUENTA
2. Pasivos	2.01. Pasivo corriente	2.01.01. Remuneracion es por pagar	2.01.01.05. Sueldos por pagar		
DESCRIPCIÓN					
<p>En la cuenta remuneraciones por pagar se registran todos los haberes u obligaciones contraídas con el personal administrativa y operativo del hotel principalmente los sueldos que han sido devengados y no se han pagado, el mismo debe ser cancelado a corto plazo a los empleados.</p>					
CODIGO	CUENTAS				
2	PASIVO				
2.01	PASIVO CORRIENTE				
2.01.05	REMUNERACIONES POR PAGAR				
2.01.05.01	Sueldos por pagar				
Su saldo es de naturaleza acreedor.					

DÉBITO	CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de sueldos a empleados del hotel 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe adeudado con los empleados del hotel

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Las funciones y responsabilidades en el proceso de nómina y roles de pago y subprocesos deben estar formalmente definidas y difundidas para tener resultados óptimos.
- ✓ Los cálculos de los pagos mensuales y anuales de las remuneraciones, salarios, jubilaciones, fondos de reserva, décimo tercer sueldo y décimo cuarto, así como horas extras y liquidaciones, se lo realizará en la dirección administrativa junto con el gerente y el contador del hotel.
- ✓ El gerente deberá ofrecer una remuneración equilibrada a los empleados de acuerdo a las horas laborables realizadas en el día.
- ✓ El salario mínimo será el regulado por las normas del Estado que para el año 2022 se estipula en \$425,00 dólares americanos.
- ✓ Se pagarán también horas extras realizadas por los empleados, así como bonos por su productividad.
- ✓ Pago de liquidaciones que tiene derecho el empleado del hotel al momento de separarse de la institución dando por terminado su relación laboral.

REFERENCIA

NIC 19 Beneficios a empleados

4.4.4. Indicadores financieros

Tabla 66

Indicadores financieros

FACTOR	DEFINICIÓN	INDICADORES TÉCNICOS	FÓRMULA	IMPORTANCIA
Liquidez	Ayudan a medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo, además permiten establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes, es decir el dinero en efectivo que posee para cancelar sus deudas.	Liquidez corriente	$\frac{\textit{Activo corriente}}{\textit{Pasivo corriente}}$	Si el coeficiente en este indicador da como resultado alto, el hotel tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo, además su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia.
		Prueba ácida	$\frac{\textit{Activo corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo corriente}}$	Es un indicador más riguroso, pretende verificar la capacidad del hotel para cancelar sus obligaciones corrientes, sin depender de la venta de sus existencias.
Solvencia	Este indicador tiene por objeto medir en qué grado y	Endeudamiento del activo	$\frac{\textit{Pasivo total}}{\textit{Activo total}}$	Permite determinar el nivel de autonomía financiera, si este índice

	de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa, así también establece el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la empresa en cuanto a la conveniencia o no del endeudamiento.			es elevado quiere decir que el hotel depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, por el contrario, si el índice es bajo representa un elevado grado de independencia del hotel frente a sus acreedores.
	Endeudamiento patrimonial		$\frac{\textit{Pasivo total}}{\textit{Patrimonio}}$	Indica la capacidad de créditos y permite conocer si los propietarios o acreedores son los que financian mayormente al hotel, mostrando el origen de fondos que utiliza sean esos propios o ajenos.
	Endeudamiento del activo fijo		$\frac{\textit{Patrimonio}}{\textit{Activo fijo neto}}$	Ayuda a verificar la cantidad de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en activos fijos. Si su cálculo es igual o mayor a 1 significa que la totalidad del activo fijo se puede financiar con el

				patrimonio del hotel sin requerir a ningún préstamo con terceros.
		Apalancamiento	$\frac{\textit{Activo total}}{\textit{Patrimonio}}$	Ayuda a determinar el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre los recursos de terceros.
		Apalancamiento financiero	$\frac{\left(\frac{\textit{UAI}}{\textit{Patrimonio}}\right)}{\left(\frac{\textit{UAI}}{\textit{Activos totales}}\right)}$	Permite identificar las ventajas y desventajas del endeudamiento con terceros y como éste contribuye a la rentabilidad del negocio, su análisis es indispensable para comprender los efectos de los gastos financieros en las utilidades. Cabe mencionar, que su numerador representa a la rentabilidad de los recursos propios y el denominador la rentabilidad sobre el activo, además si este índice da como resultado mayor a 1 quiere decir que los fondos ajenos remunerables contribuyen a que la

				rentabilidad de fondos propios sea superior a lo que sería si el hotel no se endeudaría.
Gestión	Permiten medir la eficiencia con la cual las empresas manejan sus recursos, de esta manera miden la rotación de los componentes del activo, el grado de recuperación de los créditos y el pago de las obligaciones.	Rotación de la cartera	$\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$	Indica el número de veces que las cuentas por cobrar originadas por las ventas giran en un año, es decir se toman en cuenta las cuentas por cobrar a corto plazo
		Rotación de las ventas	$\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Activo total}}$	Nos permite identificar el número de veces que en un determinado nivel de ventas se utilizan los activos, además mide la efectividad de la administración por ello se lo conoce como coeficiente de eficiencia directiva.
		Período medio de cobranza	$\frac{(\textit{Cuentas por cobrar} * 365)}{\textit{Ventas}}$	Ayuda a determinar el grado de liquidez en días de las cuentas y documentos por cobrar, ello se refleja en la adecuada gestión y buena marcha del hotel.

		Período medio de pago	$\frac{(Cuentas\ y\ documentos\ por\ pagar * 365)}{Compras}$	Permite identificar el número de días en que la empresa tarda en cubrir sus obligaciones de inventarios, cabe mencionar que a períodos largos de pago a los proveedores son consecuencia de una rotación lenta de los inventarios, de un exceso del período medio de cobranza o incluso de la falta de potencia financiera.
		Impacto gastos administración y ventas	$\frac{Gastos\ administrativos\ y\ de\ ventas}{Ventas}$	Éste índice permite determinar un bajo margen operacional y la disminución de las utilidades netas de la empresa, ello en arte puede disminuir las posibilidades de fortalecer su patrimonio y la distribución de sus utilidades.
		Impacto de la carga financiera	$\frac{Gastos\ financieros}{Ventas}$	Permite establecer la incidencia que tienen los gastos financieros sobre los ingresos de la empresa;

				por ningún motivo es aconsejable que el impacto de la carga financiera supere el 10% de las ventas.
Rentabilidad	Sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar sus costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades.	Rentabilidad neta del activo (Dupont)	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$	Permite demostrar la capacidad del activo para producir utilidades independientemente de la forma en que se haya financiado. El sistema Dupont permite relacionar la rentabilidad de ventas y la rotación del activo total con ello se logra identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo.
		Margen bruto	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$	Ayuda a conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir sus gastos operativos y generar utilidades antes de impuestos, su valor puede ser

				negativo cuando el costo de ventas sea mayor a las ventas totales.
		Margen operacional	$\frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Ventas}}$	Tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad puesto a que indica si el negocio es lucrativo o no, en sí mismo independientemente de la forma como ha sido financiado.
		Rentabilidad neta de ventas (Margen neto)	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ventas}}$	Permite identificar la utilidad de la empresa por cada unidad de venta, también pueden darse valores negativos debido a que este índice utiliza el valor de la utilidad neta.
		Rentabilidad operacional del patrimonio	$\frac{\textit{Utilidad operacional}}{\textit{Patrimonio}}$	Ayuda a identificar la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas el capital que ha invertido en el hotel, sin tomar en cuenta los gastos financieros, ni de impuestos y participación de trabajadores.

		Rentabilidad financiera	$\frac{Ventas}{Activo} * \frac{UAI}{Ventas} * \frac{Activo}{Patrimonio} * \frac{UAI}{Utilidad\ neta}$	<p>Es importante para el empresario determinar que factor o factores han generado alguna inconsistencia o afectación a la rentabilidad, con dicho análisis podrán formula políticas que fortalezcan, modifiquen o sustituyan a las tomadas por la empresa.</p>
--	--	--------------------------------	---	--

Nota: Esta tabla refleja aquellos indicadores financieros propuestos para un apoyo a la toma de decisiones por parte de gerencias. Basado en Superintendencia de Compañías (2008). Tabla de indicadores financieros

- **Recibo de caja chica**

<h2 style="margin: 0;">RECIBO DE CAJA CHICA</h2> <p style="margin: 0; font-size: small;">Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón Tel: + 593 991347994 / +593 62922922</p>		N° 000001		
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">USD</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>	USD	
USD				
<p>Lugar y fecha: _____</p> <p>Recibe responsable de caja chica: _____</p> <p>La suma de: _____</p> <p>Afecta a cuenta contable: _____</p>				
Aprobado por:	Entregado por:	Recibe conforme		

- **Egreso de caja chica**

<h2 style="margin: 0;">EGRESO DE CAJA CHICA</h2> <p style="margin: 0; font-size: small;">Calle Simón Bolívar N° 904 y Abdón Calderón Tel: + 593 991347994 / +593 62922922</p>		N° 000001						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">USD</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table>	USD					
USD								
<p>Lugar y fecha: _____</p> <p>Emitido a favor de: _____</p> <p>La suma de: _____</p> <p>Por concepto de: _____ Factura: _____</p> <p>Afecta a cuenta contable: _____</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">Monto solicitado</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">\$</td> </tr> </table>	Monto solicitado	\$	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">Monto utilizado</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">\$</td> </tr> </table>	Monto utilizado	\$	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">Cambio</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">\$</td> </tr> </table>	Cambio	\$
Monto solicitado								
\$								
Monto utilizado								
\$								
Cambio								
\$								
Aprobado por:	Entregado por:	Recibe conforme						

- **Arqueo de caja general**

HOTEL INDIO INN
ACTA DE ARQUEO DE CAJA GENERAL

En la ciudad de _____; siendo las _____ horas del día _____ en las instalaciones del Hotel Indio Inn, se procede a realizar el arqueo de caja chica en presencia del responsable _____, y el responsable de contabilidad _____, obteniéndose lo siguiente:

Billetes	Cantidad	Total
Billete de \$1		
Billete de \$5		
Billete de \$10		
Billete de \$20		
Billete de \$50		
Billete de \$100		
TOTAL		

Monedas	Cantidad	Total
Moneda de 1 ctv.		
Moneda de 5 ctv.		
Moneda de 10 ctv.		
Moneda de 25 ctv.		
Moneda de 50 ctv.		
Moneda de \$1		
TOTAL		

Otros documentos	Cantidad	Total
Cheque		
Recibos		
Otros		
TOTAL		

Sado de caja general	
(-) Saldo según arqueo	
Faltante/Sobrante	

Observaciones: _____

Firma responsable de caja

Firma supervisor

- Arqueo de caja chica

HOTEL INDIO INN
ACTA DE ARQUEO DE CAJA CHICA

En la ciudad de _____; siendo las _____ horas del día _____ en las instalaciones del Hotel Indio Inn, se procede a realizar el arqueo de caja chica en presencia del responsable _____, y el responsable de contabilidad _____, obteniéndose lo siguiente:

Billetes	Cantidad	Total
Billete de \$1		
Billete de \$5		
Billete de \$10		
Billete de \$20		
Billete de \$50		
Billete de \$100		
TOTAL		

Monedas	Cantidad	Total
Moneda de 1 ctv.		
Moneda de 5 ctv.		
Moneda de 10 ctv.		
Moneda de 25 ctv.		
Moneda de 50 ctv.		
Moneda de \$1		
TOTAL		

Otros documentos	Cantidad	Total
Cheque		
Recibos		
Otros		
TOTAL		

Sado de caja según vales	
(-) Saldo según arqueo	
Faltante/Sobrante	

Observaciones: _____

Firma responsable de caja

Firma supervisor

- Solicitud de reposición de caja chica



HOTEL INDIO INN

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE CAJA CHICA

No.00000001

Lugar y fecha:	
Entidad:	
Unidad administrativa:	
Nombre del responsable:	

APERTURA	<input type="text"/>	Monto	<input type="text"/>
REPOSICIÓN	<input type="text"/>	Monto solicitado	<input type="text"/>
CIERRE	<input type="text"/>	Monto depositado	<input type="text"/>

DESEMBOLSOS REALIZADOS		
TIPO DE DOCUMENTO (Factura, Comprobante)	NÚMERO	FECHA

Valor Total Utilizado

Observaciones:

FIRMA

Responsable del fondo	<input type="text"/>
Nombre:	<input type="text"/>
C.I.:	<input type="text"/>

FIRMA

Responsable Administrativo	<input type="text"/>
Nombre:	<input type="text"/>
C.I.:	<input type="text"/>

- Bitácora de mantenimiento de maquinaria y equipo



BITÁCORA DE MANTENIMIENTO

MAQUINARIA O EQUIPO	
ÁREA	
FECHA	
FACTURA	

DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO REALIZADO				
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR	NOMBRE DEL OPERADOR	CARGO
TOTAL				

Elaborado por:

Revisado por:

Firma

Firma

Nombre:	
C.I.:	
Cargo:	

Nombre:	
C.I.:	
Cargo:	

Capítulo V

Validación

5.1. Introducción

Mediante la validación de la aplicación del sistema de control interno propuesto para el Hotel Indio Inn presentada en este capítulo, se pretende emitir un informe final que pueda ser evaluado por el director de trabajo y oponentes designados, a fin de cuantificar el grado de aceptación y confianza como parte del resultado del trabajo desarrollado.

Para efecto del proceso de validación se toma en cuenta las variables e indicadores expuestos en la matriz de diagnóstico situacional, que al obtener una calificación permiten conocer el grado de confianza y aporte generado como una propuesta de valor hacia la entidad.

5.2. Descripción del estudio

5.2.1. Objetivo General

Validar el sistema de control interno basado en el modelo COSO IV, para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador

5.2.2. Objetivos Específicos

- Definir los indicadores y variables para la validación del sistema de control interno.
- Determinar el método de validación del sistema de control interno propuesto al hotel.
- Evaluar la aplicación del sistema de control interno en la institución.

5.2.3. Equipo de Trabajo

A fin de desarrollar un adecuado Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn, el equipo de trabajo mantiene características de intelecto y conocimiento técnico y empírico en el campo. De esta manera se integra por:

Tabla 67*Equipo de trabajo*

EQUIPO DE TRABAJO “SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO IV, PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR.	
Rol	Integrante
Director de trabajo de grado	Dr. Omar Abreu
Estudiantes	Jacqueline Alexandra Chimarro Quimbiulco
	María Belén Lara Proaño
Docentes oponentes	Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez
	Dra. Ximena Cisneros
Gerente del Hotel Indio Inn	Héctor Enrique Santellán Quinche

Nota: La presente tabla muestra el detalle de cómo se encuentra conformado el equipo de trabajo para llevar a cabo el trabajo de grado “Sistema de control interno basado en el modelo COSO IV para el Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador.”

5.3. Metodología de verificación

En este apartado, se determinan aquellos factores que se pretenden validar en razón de la propuesta realizada, el método de su calificación y estimación de su rango de aceptación estableciendo si será o no aplicable.

5.3.1. Factores a validar

Tabla 68

Factores de validación

Propuesta	Indicadores	Verificación	
		Si	No
Estructura administrativa	Filosofía institucional (misión, visión, valores empresariales)		
	Objetivos estratégicos		
	POA		
	Políticas administrativas		
	Organigrama estructural		
	Manual de funciones		
	Perfil de los cargos		
	Mapa de procesos		
	Manuales de procedimientos		
	Reglamento interno		
	Código de ética		
Estructura financiera	Catálogo de cuentas		
	Estados financieros		
	Dinámica de cuentas		
	Indicadores financieros		

Nota: Esta tabla proporciona una visualización preliminar sobre los indicadores y variables a ser diagnosticados. Tomado de elaboración propia.

5.3.2. Método de calificación

Para este proceso se utiliza el siguiente método de calificación:

Tabla 69

Método de calificación

PUNTAJE	CALIFICACIÓN
3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable
0	No es aplicable

Nota: En esta tabla se indica el puntaje de la calificación en base al criterio de aplicación de los factores propuestos. Tomado de autoría propia.

5.3.3. Rango de interpretación

Con el fin de llevar a cabo una interpretación objetiva del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO IV, se establecen los siguientes rangos:

Tabla 70

Rangos de interpretación

RANGO	CALIFICACIÓN
68% a 100%	Muy aplicable
De 34% a 67%	Aplicable
De 1% a 33%	Poco aplicable

0%	No es aplicable
----	-----------------

Nota: En esta tabla se indica el rango de interpretación en razón a la calificación asignada a los factores propuesto. Tomado de autoría propia.

5.4.Resultados

Para detallar los resultados de la investigación se elaboró la siguiente matriz de validación tanto para la propuesta administrativa, así como para la gestión de riesgos y de control interno que se dan en el hotel el Indio Inn para lo cual se identifican los siguientes indicadores

Tabla 71

Resultados de la validación

N°	Variable	Indicadores	Director de trabajo de grado			Oponente			Oponente		
			Dr. Omar Abreu			Dr. Vinicio Saráuz			Dra. Ximena Cisneros		
			Muy Aplicabl e	Aplica ble	Poco Aplicabl e	Muy Aplicabl e	Aplicabl e	Poco Aplicabl e	Muy Aplicabl e	Aplicabl e	Poco Aplicabl e
1	Estructur a administr ativa	Filosofía institucional (misión, visión, valores empresariales)	X			X			X		
2		Objetivos estratégicos	X			X			X		
3		POA	X			X			X		
4		Políticas administrativas	X			X			X		
5		Organigrama estructural	X			X			X		
6		Manual de funciones	X			X			X		
7		Perfil de los cargos	X			X			X		
8		Mapa de procesos	X			X			X		
9		Manuales de procedimientos	X			X			X		

10	Estructura financiera	Reglamento interno	X			X			X		
11		Código de ética	X			X			X		
12		Catálogo de cuentas	X			X			X		
13		Estados financieros	X			X			X		
14		Dinámica de cuentas	X			X			X		
15	Indicadores financieros	X			X			X			
TOTAL			15	0	0	15	0	0	15	0	0

Tomado de autoría propia

5.5. Calificación e interpretación

La calificación obtenida de los resultados de la matriz de la validación es aquella obtenida del criterio del tutor de tesis y oponentes asignados. Su interpretación se realiza de la siguiente manera:

Fórmula		Resultados	
CT = TI * F * CA		CT= 15*3*3	
CT	Calificación total	CT= 135	
TI	Indicadores totales	TI	3
F	Frecuencia	F	3
CA	Calificación alta	CA	15
Aceptación de la propuesta			
$V = C O / C T \times 100$ $V = 135 / 135 \times 100$ $V = 100$			
Descripción	V	Validación	
	CO	Calificación Obtenida	
	CT	Calificación Total	

Mediante los resultados obtenidos, se demuestra que el SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO IV PARA EL HOTEL INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR, es totalmente aceptable para su aplicación.

5.6. Conclusiones y recomendaciones

5.6.1. Conclusiones

- ✓ Con la información recopilada en el diagnóstico del Hotel Indio Inn se pudo determinar que los procesos y procedimientos que realizan tanto en el área administrativa como operativa son empíricos dando como resultado algunos errores al momento de brindar el servicio de hospedaje y otros servicios complementarios a los clientes nacionales y extranjeros, esto también ha causado la ineficiencia de actividades que por parte del personal se ha generado muchas veces insatisfacción en los clientes.
- ✓ Algunas de las decisiones que se toman en el Hotel, dificultan el adecuado proceso de actividades contables, puesto a que no tienen establecidas políticas y reglamentos que les permita basarse en la normativa vigente y tomar decisiones de acuerdo a los resultados de indicadores financieros u otros análisis financieros que se requieren.
- ✓ El Hotel Indio Inn no dispone de manuales contables, administrativos ni financieros desde hace años manejan a información empíricamente y solamente cubren los datos tributarios cuando lo dicta el Servicio de Rentas Internas y mas no manejan procedimientos adecuados que les permita reducir riesgos en los servicios que ofrecen.
- ✓ Si el Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO IV se aplica de manera comprometida en todas las actividades que se realiza en el Hotel habrá un cambio en la gestión administrativa, contable y financiera del mismo puesto a que mediante el análisis efectuado se llevaran a cabo las tareas encomendadas sin errores ni duplicidad de funciones.

5.6.2. Recomendaciones

- ✓ Es importante que el Hotel Indio Inn aplique el manual propuesto, así como el reglamento interno y código de ética para que todo el personal administrativo y operativo del mismo forje los conocimientos de las actividades a desempeñar y evite disconformidades con los clientes y proveedores, esto le permitirá al hotel también sobresalir dentro del mercado local.
- ✓ Un adecuado desempeño en el área contable del Hotel permitirá llevar un apropiado control de la actividad económica a la que se dedica, tomando decisiones acertadas y estratégicas fortaleciendo su gestión en el control interno de las actividades financieras a corto y largo plazo.
- ✓ El Gerente del Hotel Indio Inn debe ajustar los programas, proyectos y demás actividades a realizar en el Plan Operativo Anual para evitar riesgos económicos a futuro y permitir que el hotel tenga posibilidades de cubrir las actividades planificadas en el tiempo establecido.
- ✓ Utilizar un adecuado Sistema de Control Interno en el Hotel permitirá que sus empleados realicen con eficiencia y eficacia las operaciones del mismo además se guiarán en la parte administrativa en políticas, reglamento interno, código de ética, valores y principios organizacionales y en la parte contable y financiera se efectuará un análisis financiero con indicadores de rentabilidad, liquidez y otros permitiendo dar cumplimiento a las leyes establecidas en el país y en la localidad, haciendo así que la información presentada en los estados financieros de la organización sean confiables y transparentes.

BIBLIOGRAFÍA

Araque Jaramillo, W. E., & Argüello Salazar, A. J. (2022). Impacto económico de la crisis COVID-19 sobre la MIPYME en Ecuador.

Banco Central del Ecuador. (2022). *Ecuador registra un crecimiento interanual de 5,6% en el tercer trimestre de 2021*. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1462-ecuador-registra-un-crecimiento-interanual-de-5-6-en-el-tercer-trimestre-de-2021#:~:text=BCE-,Ecuador registra un crecimiento interanual de 5%2C6%25 en,el tercer trimestre de 2021&text>

Banco de Desarrollo del Ecuador. (2021, April 6). Gobierno nacional impulsa programa financiero para que los municipios ejecuten proyectos turísticos. *BDE*. https://bde.fin.ec/gobierno_nacional_impulsa_programa_financiero_para_proyectos_turisticos/

Banco Mundial. (2021, October 18). Ecuador, el país que venció la pesadilla de la pandemia en 100 días. *BIRF-AIF*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/10/18/ecuador-the-country-that-vanquished-the-nightmare-pandemic-in-100-days>

Barragán, R. (2011, September 23). Los otavaleños recorren el mundo. *Diario El Norte*. <https://www.elnorte.ec/los-otavalenos-recorren-el-mundo/>

Business Services & Outsourcing. (2020, September 11). La importancia de la implementación del Reglamento Interno de Trabajo - BDO. *BDO Perú*, 1–5. <https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/outsourcing/2020/la-importancia-de-la-implementacion-del-reglamento-interno-de-trabajo>

Chamba, J., & Castro, T. (2012). *Diseño De Un Manual De Procedimientos Y Políticas Para La Aplicación En El Control Interno Del Departamento Financiero De La Corporación Casino De Tripulación De La Armada Del Ecuador*. Universidad Salesiana.

- COE Nacional. (2021). Resoluciones COE Nacional 21 de abril de 2021. *Comité de Operaciones de Emergencia Nacional*. <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/RESOLUCIÓN-COE-21.04.2021-v.f.pdf>
- Cordero Leyva, I. A., González Téllez, M., & Gómez Cera, F. Y. (2021). Los valores organizacionales compartidos para el ejercicio de la dirección. Consideraciones teóricas necesarias. *Didáctica y Educación, XII*, 201–213. <https://doi.org/ISSN 2224-2643>
- Córdova Valverde, C. M. (2021). *Oficio Nro. DPE-DDP-2021-S/N-O: CRISIS PENITENCIARIA EN ECUADOR*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpecomunicacion/public/2021-10-02-CIDH-signed.pdf>
- Coronel Cruz, D., Cartuche Paqui, D., Rodríguez Jiménez, L., & Saca Lucero, J. (2018). La Incidencia del Uso de un Manual de Funciones en las Micro y Pequeñas Empresas Orenses. *INNOVA Research Journal, 12*, 99–112. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
- Cueva Montenegro, R. X. (2018). Importancia del código de ética en empresas públicas. *Revista Publicando, 11*(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Diario El Comercio. (2021). Ecuador está entre los países con más ciberataques en América Latina. *Tecnología*. <https://www.elcomercio.com/tendencias/tecnologia/ecuador-ciberataques-america-latina-hacker.html>
- Diario France 24. (2021, May 24). Guillermo Lasso jura como nuevo presidente de Ecuador y promete el fin del “caudillismo.” *France 24*. <https://www.france24.com/es/américa-latina/20210524-ecuador-guillermo-lasso-posesion-desigualdad-caudillismo>
- Diario Primicias. (2022, February 4). 2022 inicia con la inflación más alta desde hace seis

años. *Economía*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/inflacion-precios-incremento-ecuador-enero/>

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S. C. (2015). COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. *Deloitte*, 6.

Garzón, M. A., & Pérez, L. A. (2016). Consideraciones para el Código de ética empresarial de las empresas afiliadas a la AMAV-México. *Orinoquia*, 20(2), 87–101.
<https://doi.org/0121-3709>

Gaytan, S. A., & Aceves, J. N. (2017). La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría. *Revista El Buzón de Pacioli*, XVII(99), 5–17.

Gobierno Municipal de Otavalo. (2021). *Síntesis histórica del cantón Otavalo*.
<http://www.otavalo.gob.ec/otavalo/situacion-geografica.html>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
<https://doi.org/ISSN: 2218-3620>

Henao Bernal, D. M. (2014). *Estrategias en la gestión de control interno orientadas a generar complementariedad con la gestión de calidad de las organizaciones* (Issue c) [Universidad Militar Nueva Granada].
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13641/ESTRATEGIAS EN LA GESTION DE CONTROL INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13641/ESTRATEGIAS_EN_LA_GESTION_DE_CONTROL_INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Henao Feria, Y. (2017). *Importancia Del Control Interno Como Herramienta En La* (Issue 3841) [Universidad del Valle].
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?seq>

uence=1

- Illescas, E., & Pillajo, J. (2013). *Diseño de un Manual de procedimientos contables y presentación de estados financieros basados en costos ABC y las NIIF/NIC para PYMES en la empresa “Sherinas Cárdenas Factory” en el cantón Gualaceo*. 24. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6295/1/UPS-CT002855.pdf>
- International Accounting Standards Board. (2015). *NIIF para las PYMES*. IFRS Foundation. Londres, Inglaterra.
- ISOTOOLS. (2015). *¿Por qué es importante la gestión de riesgos para tu empresa?* Gestión de Riesgos Corporativos. <https://www.isotools.org/2015/03/13/por-que-es-importante-la-gestion-de-riesgos-para-tu-empresa/#:~:text=Importancia de la gestión de riesgos&text=Favorece la identificación de amenazas,tienden a ser más exitosos.>
- Landázuri, A. (2018). Planteamiento de objetivos corporativos y su orientación para las grandes y medianas empresas como factores claves para el éxito en los 6 últimos años. *Revista Electrónica Tambara*, 9(53), 732–741. <https://doi.org/ISSN 2588-0977>
- Lasso Mendoza, G. (2022). *Decreto Ejecutivo No. 247* (pp. 1–3). <file:///C:/Users/nelso/Downloads/Decreto Ejecutivo No 339.pdf>
- Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica Del Servicio Público y al Código del Trabajo. (2016). Registro Oficial Suplemento 906 de 20-dic.-2016 Estado: *República Del Ecuador*, 1–5. [https://www.santodomingo.gob.ec/docs/transparencia/2018/01-Enero/Anexos/a2\)/LEY REFORMATORIA AL CODIGO DEL TRABAJO Y LEY DEL SERVICIO PUBLICO.pdf](https://www.santodomingo.gob.ec/docs/transparencia/2018/01-Enero/Anexos/a2)/LEY REFORMATORIA AL CODIGO DEL TRABAJO Y LEY DEL SERVICIO PUBLICO.pdf)
- Llugsha, V., & Camacho, S. (2021). Ecuador: una visión ex ante del turismo y los efectos de la pandemia COVID 19. In Ediciones Abya Yala (Ed.), *CONGOPE*. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152196-opac>
- Mejía Gómez, J. L. (2017). Políticas de financiamiento: Perspectivas y enfoque de las

- pequeñas empresas del municipio Riohacha. *Económicas Cuc*, 38(2), 89–100.
<https://doi.org/10.17981/econcuc.38.2.2017.07>
- Ministerio de Finanzas. (2017). *Metodología para la gestión integral de riesgos*. 26.
<https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Metodología-para-la-Gestión-de-Riesgos-30-03-17.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2018). Manual para hacer Negocios Turísticos en el Ecuador. *Doing Business*, 97, 1. <http://www.turismo.gob.ec/ejes-estrategicos/>
- Ministerio de Turismo. (2020). Comportamiento Del Turismo a Nivel Nacional dada la Nueva Normalidad generada por la Afectación del Virus COVID-19. *Ministerio de Turismo*, 1, 52. https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf
- Ministerio de Turismo. (2022a). *Capacitación turística*. Oferta de Capacitación.
<https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/capacitacion-turistica/2-uncategorised/306-visualizador-economico>
- Ministerio de Turismo. (2022b, March 2). El feriado de carnaval dinamizó la economía nacional: Se registró usd 48.9 millones por gasto turístico. *Boletín N°035*.
[https://www.turismo.gob.ec/el-feriado-de-carnaval-dinamizo-la-economia-nacional-se-registro-usd-48-9-millones-por-gasto-turistico/#:~:text=\(Quito%2C%20Pichincha\),,turística y económica del país.](https://www.turismo.gob.ec/el-feriado-de-carnaval-dinamizo-la-economia-nacional-se-registro-usd-48-9-millones-por-gasto-turistico/#:~:text=(Quito%2C%20Pichincha),,turística y económica del país.)
- Ministerio del Trabajo. (2021). *ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2021-276* (Issue Diciembre). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/ACUERDO-MINISTERIAL-SBU-276-VF-signed.pdf?x42051>
- Morillo Moreno, C. M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 0(1), 135-158–158.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>

- Nadal, P. (2012, November 26). Otavaleños, los Steve Jobs del mundo indígena. *Diario El País*, 2–9.
[https://elpais.com/elpais/2012/11/26/paco_nadal/1353934340_135393.html#:~:text=Vivas en la ciudad que,blanco y otro negro\)%2C también](https://elpais.com/elpais/2012/11/26/paco_nadal/1353934340_135393.html#:~:text=Vivas en la ciudad que,blanco y otro negro)%2C también)
- Nazareno, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(16), 428–450. <https://doi.org/10.23857>
- Oliva Verónica. (2019, December 26). *¿Cómo influye la tecnología en las empresas?* Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Otmara Navarro, S., López Macas, M. E., & Pérez Espinosa, M. J. (2017). Normas de control contable: Operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 1–7.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/544/605>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas, su aplicación y efectividad* (1° Edición).
https://books.google.com.ec/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Revista Ekos. (2019, July 18). 4 Mundos conjugados. *Business & Travel*, 1–5.
<https://www.ekosnegocios.com/articulo/4-mundos-conjugados>
- Roa, S. (2020). Así funciona el programa de crédito Reactívale Ecuador. *Diario GK*.
<https://gk.city/2020/09/06/requisitos-credito-reactivate-ecuador/#:~:text=El crédito Reactívale Ecuador es,Micro%3A hasta 30 mil dólares.>
- Rocha Velandia, J. T., & Echaverría Suarez, S. (2017). Importancia de las T.I.C.s en el

ambiente empresarial. *Ciencia Unisalle*, 22.

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=recursos_bibliograficos

Serrano Torres, G., Quezada Flores, M., Márquez de Anda, C., & Zambrano Valdivieso, O. J. (2017). La importancia de la filosofía en las empresas familiares de las micros y pequeñas empresas de México y Colombia. *CONCYTEG*, 12(160), 15–26.

<https://doi.org/ISSN:2007-2716>

Superintendencia de Compañías (2008). Tabla de indicadores financieros. *SC* (2-17). Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf

Superintendencia de Compañías (2013). Plan de cuentas. *SC* (1-13). Obtenido de https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_fin/otros/PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf

Torres Briones, M. R., Hurtado García, K. del R., García Bravo, E., & Medardo, M. M. F. (2021). Análisis sobre elementos del control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras Analysis on elements of internal control and quality management in hotel enterprises Análise sobre elementos de controle interno e gestão da qualidade em empresas h. *COODES*, 9(3), 905–918. <https://doi.org/ISSN2310-340XRNPS2349>

Vega De La Cruz, L. O., & Ortiz Pérez, A. (2017). Procesos Más Relevantes Del Control Interno De Una Empresa Hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217–231.

<https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a8>

Viñarás Abad, M., Cabezuelo Lorenzo, F., & Herranz de la Casa, J. M. (2015). Filosofía corporativa y valores de marca como ejes del nuevo paradigma comunicativo. *Prisma Social*, 14(14), 379–410.

https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/7957/fi_1453206771-primasocial12valoresmarca379410.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 1–7.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/544/605>

ANEXOS

**ANEXO 1: FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL
DEL HOTEL INDIO INN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DEL HOTEL

INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO

Objetivo: Obtener información sobre los aspectos administrativos y financieros del Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo.

1. ¿Cuenta el Hotel Indio Inn con un adecuado organigrama estructural?

El hotel cuenta con un organigrama, el cual ha servido de base para la ejecución de funciones; la estructura del organigrama es de acuerdo a lo que se dispone en el hotel, sin embargo, se cree necesario reestructurarlo de una mejor manera para que este sea diseñado técnicamente con un enfoque empresarial.

2. ¿El Hotel Indio Inn tiene establecido la misión, visión, valores institucionales?

La misión, visión y valores institucionales del hotel se encuentran establecidos mas no escritos, es decir que no son de conocimiento público, los únicos que saben sobre ellos son las tres personas encargadas del hotel, pero lo ideal sería afinarlos mediante un formato organizacional y establecerlos para así compartirlos con el personal y los huéspedes.

La misión es llegar a todo el Ecuador, que conozcan como es el hotel Indio Inn, los servicios que este ofrece, la calidad de instalaciones y la cultura que se practica, por eso las habitaciones han sido decoradas acorde a diseños del pueblo otavaleño.

Como visión a 5 años, el hotel se proyecta seguir creciendo, durante años su fuerte ha sido el continente europeo, pero se proyecta captar clientes de los Estados Unidos y de otras partes del mundo y ser reconocido como uno de los hoteles de mejor categoría y servicio.

Entre los valores que el hotel principalmente predica se encuentran la honestidad y honradez.

3. ¿El Hotel Indio Inn tiene establecidos objetivos estratégicos y las políticas institucionales?

El hotel Indio Inn, tiene objetivos de hacia dónde va, sin embargo no son puntuales. Lo principal es realizar mejoras al hotel aplicando estrategias de marketing para ofrecer un mejor servicio, ya que se cree que pronto el turismo se reactivará. Se considera que es sustancial establecer más objetivos de manera técnica.

4. ¿La administración del Hotel Indio Inn se rige por normas y reglamentos establecidos?

Si, el hotel cuenta con un manual de procedimientos que se rige a una certificación de calidad Q, pero esto se lo llevó solamente hasta el año 2019 ya que posteriormente inició la pandemia a causa del Covid-19. Realmente hace falta un mejoramiento dentro de los procedimientos y normas.

La certificación Q se obtuvo tras una capacitación de 6 meses, con una aceptación del 76%, en el proceso el personal aprendió como ofrecer un mejor servicio en algunas áreas de trabajo establecidas en el hotel.

5. ¿Se aplican procedimientos de control interno en las actividades desarrolladas en el hotel?

Por el momento se aplican parcialmente, ya que el personal ha reducido a tal punto que son sus dueños quienes realizan todo tipo de labor, sin embargo, cuando el turismo en Otavalo era estable, se le daba total supervisión a cada uno de los procesos, empezando por la atención al cliente, como se debe servir, como se debe atender y más; se espera para cuando todo regrese a la normalidad retomar estas funciones, que se encuentran registradas en los manuales.

6. ¿Los empleados del Hotel han recibido capacitaciones acerca de cómo desempeñar sus funciones?

En su momento, cuando se contaba con la contratación de algunos empleados a pesar de que hayan sido multifuncionales, se les daba su proceso de inducción que constan registrados en documentos, por ejemplo, las camareras cumplían su labor acorde a un procedimiento, que consta en el menaje de las habitaciones, ventilación de habitaciones, retirar cobijas y sábanas, limpieza de baños, vestida de habitaciones, barrido, trapeado y aspirado para cerrarlas.

7. ¿Los problemas que se presentan en el Hotel Indio Inn son expuestos ante el Gerente para buscar las adecuadas alternativas de solución?

Si, y de hecho son los tres dueños quienes ven todas las situaciones que afectan al hotel, los daños ya sea en la edificación o errores comunes que ocurren al momento de brindar el servicio y se van estableciendo correcciones a modo de que todo sea mejorable para para satisfacer las necesidades del cliente, por estas acciones, el hotel ha recibido una calificación de 5 estrellas en Google por parte de sus huéspedes.

8. ¿Conoce usted con profundidad el resultado de las operaciones económicas y financieras que se dan en el hotel?

Si, como administrador conoce perfectamente los ingresos y egresos que se ven reflejados en el sistema.

La contadora se encarga de dar a conocer al gerente los resultados al cierre de mes constantemente y el valor de los impuestos a pagar, a pesar de ello por conocimiento propio y por el hecho de ver a profundidad el funcionamiento del hotel día a día, conoce a detalle cuánto se vende, el detalle de ocupación, quienes están debiendo, entre otros hechos económicos.

9. ¿Considera indispensable que se implemente un sistema de control interno para mejorar la gestión tanto administrativa, contable y financiera que se maneja en el hotel?

Si, ya que el control interno contribuye a mejorar la administración del hotel, se cuenta con ya un control de calidad, sin embargo, el sistema aportaría con acciones especializadas a la gestión que se lleva, así como también simplificaría ciertos procesos, ya que serían de comprensión total para los empleados.

ANEXO 2: FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA DEL HOTEL INDIO INN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENTREVISTA A LA CONTADORA DEL HOTEL

INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO

Objetivo: Obtener información sobre los aspectos administrativos y financieros del Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo.

1. ¿Cuáles son las obligaciones tributarias del Hotel Indio Inn?

Menciona que el Hotel realiza la declaración del Impuesto al Valor Agregado IVA, declaración de retenciones, anexo de relación de dependencia, anexo transaccional, anexo simplificado, Declaración del impuesto a la renta de microempresarios y declaración del impuesto a la renta como persona natural.

2. ¿Dispone el Hotel con un sistema contable avanzado? ¿Cuál?

El sistema actual que manejan en el Hotel Indio Inn se denomina SMARTH MANAGER es un sistema completo del cual se puede obtener información neta de las reservaciones, también sirve para verificar y registrar los abonos o anticipos que se efectúan para hacer el consumo posterior este sistema y es importante para verificar la disponibilidad misma de las habitaciones. También dispone de facturación, cuentas por cobrar, bancos, anexos, balances e informes financieros.

Anteriormente, menciona que se usaba otro sistema por la cantidad de dinero que maneja el hotel no podía llevar la contabilidad manualmente como en tiempos atrás lo venían haciendo, dicho sistema se denominaba MONICA, un software contable que no era tan beneficioso porque todas las ventas diarias debía sumarlas a mano y registrarlas en este sistema, después compraron otro sistema llamado Tiny, era solo contable y para el registro de ventas, pero no le convenía al hotel porque no podía registrar las reservaciones.

Primero compraron una parte de este sistema que comprometía al registro de recepciones (Sistema SMARTH MANAGER) y la otra parte lo realizaban con el sistema Tiny pero les tomaba mucho tiempo para registrar las operaciones contables por lo que adquirieron el sistema actual hace unos 5 años, por arrendamiento el primer módulo de contabilidad en donde se hizo un traspaso de toda la información al sistema y se mantienen con ese cancelando un monto de \$4.000,00 dólares la parte de recepción y la parte contable pagan mensualmente un valor de \$70,00 dólares que anuales serían \$840,00 más 50 dólares de facturación electrónica mensual.

3. ¿Existe un manual de procesos para el área administrativa, contable y financiera del hotel?

No existen manuales realizados para el Hotel, en una ocasión otros estudiantes de una Universidad si lo realizaron, pero no les hicieron llegar el documento, en sí manuales por escrito no dispone el hotel las operaciones que se realizan son más de manera empírica, por ende, recalca que a veces si se saltan algún proceso dentro del Hotel y como es una empresa familiar también es difícil seguir al orden un manual si no que más se lo realiza a conveniencia del grupo familiar.

4. ¿Existen procedimientos de control interno para el manejo de las cuentas contables?

Existen, pero solo de manera verbal, la contadora ha tratado de darles una serie de lineamientos más no existen documentos escritos y como en el sistema mismo se realizan los cierres de caja se efectúa el depósito, se verifica caja chica, les explica que se puede hacer y cómo es su manejo. Sin embargo, cuando un cliente hace un anticipo a veces se olvida la persona que encargada como es de registrar y no ingresa ese anticipo entonces ahí se ocasiona un lío para hacer las debidas correcciones por eso menciona que sería conveniente tener por escrito dichos procedimientos de control interno para que se aprendan de memoria y evitar errores.

5. ¿Cómo se realizan los depósitos del dinero recaudado por los servicios prestados en el hotel?

Los depósitos se los realiza a diario, por ejemplo, los pagos que realizan en efectivo en el hotel sea de pago de facturas o cobro de algunas cuentas por cobrar, se las deposita en Produbanco, y cuando el cliente realiza un depósito mediante transacción piden el número de cuenta del Banco Pichincha, y con tarjetas de crédito de igual manera en el banco Pichincha se efectúa el pago y se hace una transferencia al Produbanco para tener disponibilidad de dinero en caso de que se necesite , de igual manera se procede con los cheques.

6. ¿Cómo se controlan los inventarios?

Los inventarios en el Hotel se los lleva mediante Kardex.

7. ¿Cuáles son los estados financieros que se elaboran en el hotel y bajo qué normativa legal?

Los estados financieros que se efectúan son: el balance de comprobación, estado de resultados y el balance general, como el dueño es persona natural con esos tres estados es más que suficiente para llevar la contabilidad del Hotel.

8. ¿Cuáles son los indicadores financieros más utilizados en el Hotel?

No se efectúa un análisis financiero del hotel, por mencionarnos se expresa que cuando termina el año fiscal y no disponen de efectivo se reúnen los tres hermanos socios y revisan los gastos que se han realizado a la fecha y toman decisiones más no lo efectúan mediante un análisis teniendo en cuenta los índices financieros. También menciona que eso más se aplica cuando se va a emitir un informe a los accionistas de una empresa y en el hotel lo que más les interesa es que exista dinero para cubrir sus obligaciones y continuar con sus operaciones.

9. ¿Cómo se realiza la planificación presupuestaria del hotel?

Menciona la contadora, que se reúnen los tres hermanos que son los que toman las decisiones, y a pesar de que el Sr. Héctor Santellán es el Gerente él no toma decisiones solo siempre

informa a sus hermanas lo que va a realizar, por ejemplo, en este tiempo están en mantenimiento de habitaciones y necesitan pintura, cortinas, cambio de televisores porque están antiguos y ya no les gusta, realizar arreglos a las camas entonces ahí se reúnen y toman las decisiones y destinan el presupuesto que se va a necesitar para ello.

Se distribuyen todos los recursos a cada área porque ya está planificado y todo depende de la cantidad de dinero disponible. Actualmente por la pandemia no se han efectuado muchos gastos por que han bajado las ventas, por tal razón solamente hacen la planificación en cuanto a la disponibilidad de dinero existente.

10. ¿Qué tan eficiente es el sistema de control interno que dispone el hotel?

Menciona que el sistema es poco eficiente, más que todo no se cumple solamente realizan las actividades empíricamente.

11. ¿Cuáles son los procedimientos contables establecidos en el hotel para el correcto manejo del sistema de control interno?

En el caso del registro de venta, cuando se trabaja con una agencia de viajes, estas agencias con mucha anterioridad piden cotizaciones para el próximo año y revisan la disponibilidad de habitaciones, por ejemplo, se les informa en el mes de marzo tantas habitaciones están ocupadas. Así cuando llaman para pedir una habitación la contadora ya va señalando para saber la disponibilidad, es decir siempre deben confirmar cuando se realizan las ventas o cuando existe la posibilidad de que llega al hotel un grupo grande y no alcanza las habitaciones el Hotel tiene convenio con otro hotel como el Hotel El Indio, de Don Alfonso Santellán, con el Hotel el Coraza, aunque actualmente está cerrado por el problema de la pandemia y El Hotel Santa Fe, pero más con el Hotel El Indio y es más preciso para ellos; en cuanto a la forma de pago depende en el caso de las agencias de viaje son a crédito máximo 15 días y a otras empresas grandes que de igual manera se les da a crédito siempre y cuando revisen ciertos requisitos, como que estén al día en el RUC, que estén al día con sus declaraciones y que tengan un

adecuado movimiento de sus cuentas bancarias, un certificado bancario y con eso ya se les otorga los créditos, cabe recalcar que el hotel no cuenta con clientes morosos lo cual es beneficioso.

12. ¿Considera usted que es importante que el hotel cuente con un sistema de control interno que ayude a llevar una contabilidad transparente apegada a las normas vigentes y refleje la buena toma de decisiones para el continuo avance del mismo?

Si considera que es importante tener por escrito el control interno para cualquier persona que venga indicarle que es lo que hay que hacer, y para ir controlando y supervisando las actividades en base a eso y su funcionamiento dentro del hotel.

Es importante para llegar a que la transacción que se realice este bien, por ejemplo, hay casos que cuando alguien realiza un depósito para una consulta y registro de habitación, pero la persona encargada de recibir la llamada no se acuerda que se debe registrar o nada. Y ya llega el cliente a preguntar por la habitación que supuestamente ya fue registrada y revisan y no hay nada en el sistema entonces esos ratos quieren registrar en el sistema, pero no se acepta entonces se hace un lío entonces si es conveniente contar con un sistema de control interno en el hotel para evitar este tipo de problemas y contratiempos; también para llevar un adecuado seguimiento de ingresos y egresos que estén apegados a la normativa legal vigente.

ANEXO 3: FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPELADOS DEL HOTEL INDIO INN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL HOTEL

INDIO INN DE LA CIUDAD DE OTAVALO, IMBABURA, ECUADOR

OBJETIVO: Conocer las condiciones de control interno del Hotel, con el fin de obtener herramientas necesarias para diseñar un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO IV.

INDICACIONES: Lea detenidamente y de acuerdo a su criterio señale con una (x) la respuesta correcta.

1. ¿El hotel Indio Inn cuenta con su misión definida?

SI () NO ()

2. ¿El hotel Indio Inn tiene formulada su visión?

SI () NO ()

3. ¿El hotel Indio Inn cuenta con sus valores institucionales formulados?

SI () NO ()

4. ¿El hotel Indio Inn cuenta con objetivos institucionales establecidos?

SI () NO ()

5. ¿Cuándo usted ingresó al hotel se le socializó sus funciones?

SI () NO ()

6. ¿Los empleados mantienen conocimientos suficientes para cumplir con las políticas y procedimientos dispuestos por gerencia?

SI () NO ()

7. ¿Su desempeño laboral es evaluado mediante algún método de control establecido en el Hotel Indio Inn?

SI () NO ()

8. ¿Según su opinión, el ambiente laboral es?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

¡Gracias por su colaboración!



HOTEL INDIO INN

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CONDIDERANDO

QUE el Hotel Indio Inn, es una empresa cuyo representante legal es una persona natural obligada a llevar contabilidad y que desempeña su actividad económica cumpliendo todos los aspectos legales y apoyados en las leyes de la República del Ecuador.

QUE es obligación del Hotel Indio Inn, gestionar a través del uso de herramientas la colaboración del equipo de trabajo, el progreso de la empresa y la estabilidad de la misma como fuente de trabajo.

QUE se determina indispensable el desarrollo de un Reglamento Interno que establezca procesos y mecanismo que permitan gestionar y regular de manera apropiada las relaciones laborales entre empleador y empleado.

Por medio de la presente se expide el siguiente:

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

HOTEL INDIO INN

CAPITULO I

DE LAS FINALIDADES

Artículo 1. – De conformidad con lo expuesto en el Art. 64 del Código de trabajo, se expide el presente Reglamento Interno de Trabajo para el Hotel Indio Inn con la finalidad de regular y normar de forma justa los intereses del empleador y los trabajadores, además del pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes.

Artículo 2. – Para efecto del presente reglamento es relevante considerar que:

- El Hotel Indio Inn será denominado también como: la empresa, el empleador o la institución.
- Los trabajadores se los podrá denominar también como: empleados, colaboradores, equipo de trabajo o personal.

CAPITULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN, ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 3. – El presente reglamento interno entra en vigencia a partir de su aprobación por la Dirección Regional del Trabajo y durante la existencia de la empresa o algún cambio relevante en su actividad económica, o estrictamente cuando se dicten disposiciones gubernamentales que modifiquen las normas regulatorias o limiten su validez.

Artículo 4. – La empresa dará a conocer y difundirá el presente Reglamento Interno a todo su equipo de trabajo. Para efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar del presente en un lugar visible de cada dependencia de la institución.

Artículo 5. – Los trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de lo que se expone en el presente reglamento, para mayor efectivización, se incorporará a todos los contratos de trabajo celebrados entre empleador y empleados un ejemplar a cada trabajador.

Artículo 5. – La aplicación del presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores que actualmente o a futuro laboren en el Hotel Indio Inn. Su desconocimiento no eximirá de culpa a ningún trabajador.

CAPITULO III

DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN PARA LA CONTRATACIÓN

Artículo 6. – Sabiendo que la admisión de los trabajadores es responsabilidad única y exclusiva de la empresa, se estipula que él o la aspirante deberán presentar como parte de su solicitud de trabajo una serie requerimientos que contengan información clara, veraz y concisa. Entre algunos de los requisitos se encuentran:

1. Datos generales (nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad y dirección domiciliaria).
2. Cédula de ciudadanía, certificado de votación actualizado y certificado de afiliación al IESS si lo tuviese.
3. Certificado de instrucción educacional.
4. Certificado de salud conferido por un centro de salud avalado.
5. Certificado de honradez y buena conducta.
6. Certificado de trabajo de los últimos tres años.
7. Llenar los formularios de admisión de la empresa.

Además, en caso de ser solicitado, el o la aspirante deberá reunir requisitos adicionales, sean estos legales o administrativos, dependiendo al cargo para el cual aplique. Así también, se indica el libre derecho de la empresa a realizar investigaciones necesarias con el fin de validar la información proporcionada.

Artículo 7. – El o la aspirante declarará que toda la información proporcionada en su solicitud es verdadera y que no ha omitido u ocultado ningún dato que pueda ser relevante para la toma de decisión de su contrato.

Artículo 8. – La falsa o inexacta información proporcionada por el empleado constituye una falta al presente reglamento interno y será causa para dar por terminado el contrato de trabajo.

CAPITULO IV

DE LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

Artículo 9. – La empresa puede celebrar un contrato de trabajo únicamente con las personas que mantengan la capacidad civil para obligarse de acuerdo a lo dispuesto por la Ley y en conformidad con el Código de Trabajo.

Artículo 10. – Para efecto de contratación de nuevos empleados, se dará constancia fiel de los datos proporcionados por los aspirantes a fin de determinar la legalidad y veracidad de los mismos.

Artículo 11. – Como parte de la admisión e incorporación de los nuevos empleados, se realizará un proceso de inducción con el propósito de orientar al trabajado en sus funciones a desempeñar dependiendo el cargo, además conocer las instalaciones y a los miembros del equipo de trabajo.

CAPITULO V

DE LOS CONTRATOS

Artículo 12. – Toda persona que ingrese a trabajar al Hotel Indio Inn, suscribirá un contrato con un período de prueba de noventa días. Durante el plazo de prueba, cualquiera de las partes lo podrá dar por terminado libremente a través de una notificación.

Artículo 13. – La empresa podrá celebrar contratos a plazo fijo, indefinidos, eventuales, ocasionales, por temporada o cualquier otro que determine la ley, apegado siempre a las proporciones o limitaciones expuestas en el Código de Trabajo.

Artículo 14. – Todo contrato celebrado por el Hotel Indio Inn será de forma escrita con carácter obligatorio al cual deberá consignarse las siguientes cláusulas:

- La clase o clases de trabajo objeto del contrato

- La manera cómo ha de ejecutarse
- La cuantía y forma de pago de la remuneración
- Tiempo de duración del contrato
- Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo
- La declaración de si se establecen o no sanciones, en caso de establecerse se definirá la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad.

CAPITULO VI

DE LA JORNADA DE TRABAJO, HORARIOS, FALTAS Y JUSTIFICACIONES

Artículo 15. – La hora de entrada y salida de los trabajadores de la empresa se sujetarán a programaciones establecidas de manera mensual por el gerente y jefe de cada área, mismas que serán publicadas y comunicadas a todo el personal a fin de coordinar las actividades laborales y no pierdan su efectividad.

Artículo 16. – Los trabajadores ingresarán puntualmente a sus labores en los horarios establecidos, concediéndose 10 minutos de tolerancia por retraso.

Artículo 17. – En caso de que el trabajador incumpliera por tres veces consecutivas en su horario de trabajo será sancionado conforme lo establecido en el Art. 172 del Código de Trabajo.

Artículo 18. – La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no se exceda de cuarenta horas semanales distribuidas en los diferentes días, incluidos sábados y domingos.

Artículo 19. – En caso de presentarse la necesidad el empleador podrá establecer turnos de trabajo si así lo requiere.

Artículo 20. – Todos los trabajadores de la empresa, estarán en la obligación de registrar de manera personal su ingreso y salida de la institución, precisando hora y fecha en un registro de

asistencia llevado y controlado por la administración, mismo que se convertirá en la única prueba con validez de asistencia del trabajador.

Artículo 21. – Al final del mes la empresa presentará un informe a cada uno de los trabajadores, en el mismo se deberá especificar el total de sus horas trabajadas calculadas de acuerdo al registro de asistencia, horas suplementarias y extraordinarias, faltas y atrasos. El trabajador tendrá dos días hábiles desde la entrega de dicho informe para sustentar alguna objeción, caso contrario se entenderá que el trabajador acepta lo expuesto sin posibilidad de futuras reclamaciones.

Artículo 22. – La empresa prohíbe estrictamente a los trabajadores laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin previa autorización de los inspectores de trabajo, y aquellas que vayan en contra de lo estipulado en el Art. 55 del Código de Trabajo.

Artículo 23. – Al concluir el trabajador con su jornada laboral deberá abandonar el establecimiento a menos de tener autorización de la administración.

Artículo 24. – Los trabajadores que faltaren a su jornada por motivo de enfermedad, deberán informar el particular, o por medio de terceras personas en un lapso no mayor a cuatro horas. En caso de no hacerlo se considerará como una falta injustificada.

Artículo 25. – Los trabajadores que falten repetida e injustificadamente o abandonen su puesto de trabajo por un tiempo mayor a tres días consecutivos sin causa justa se atenderán a las sanciones conforme el Art. 172 del Código de Trabajo.

Artículo 26. – Son faltas justificadas:

1. Enfermedades debidamente probadas con un certificado médico.
2. Calamidades domésticas, entendiéndose como tal las siguientes:
 - Fallecimiento de conyugue o un hijo del trabajador.
 - Fallecimiento de parientes hasta un segundo grado de consanguinidad.
 - Nacimiento de un hijo

- Casos de fuerza mayor que la empresa valore como tales.
3. Asuntos o comparencias a asuntos diligencias judiciales a los que el trabajador debiera atender, esta se justificará con la respectiva orden judicial o de comparencia.

CAPITULO VII

DE LAS VACACIONES Y DÍAS DE DESCANSO

Artículo 27. – Sabiendo que las vacaciones son un derecho irrenunciable de los trabajadores, ellos podrán gozar anualmente de un tiempo ininterrumpido de 15 días por concepto de vacaciones, y a partir de sus cinco años de prestación de servicios a la empresa, tendrán un día adicional por cada uno de los años excedentes. En el contrato de trabajo se fijará el período en que el trabajador comenzará a gozar de vacaciones.

Artículo 28. – En caso de que el trabajador realice labores técnicas para las que sea difícil reemplazarlo, el empleador podrá postergar las vacaciones en un año y acumularlas a la del año siguiente, considerando importante recalcar que se dará cumplimiento al Art. 74 y 75 del Código de Trabajo.

Artículo 29. – Los trabajadores tendrán derecho a dos días de descanso en la semana, estos dependerán del horario que se haya fijado en el contrato celebrado entre empleador y empleado.

Artículo 30. – En los días de descanso los trabajadores tendrán derecho a gozar de una remuneración íntegra.

CAPITULO VIII

DE LAS REMUNERACIONES

Artículo 31. – La empresa se compromete a cumplir con el pago puntual de la remuneración señalada y pactada en el contrato de trabajo celebrado entre empleador y empleado.

Artículo 32. – Las remuneraciones se ajustarán permanentemente a las elevaciones de salarios oficiales que realice el Consejo Nacional de Salarios (CONADES).

Artículo 33. – El pago de las remuneraciones podrán ser pagadas por medio de efectivo, cheque o transferencia bancaria a la cuenta del trabajador, tendiendo como constancia un rol de pagos debidamente firmado de acuerdo a la conformidad.

Artículo 34. – Las remuneraciones serán calculadas de acuerdo a los tiempos de trabajo puntualizados en el registro de asistencia en caso de no existir ningún reclamo en contra del informe de asistencia entregado al trabajador.

CAPITULO VIX

DE LOS ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Artículo 35. – De manera estricta los trabajadores deberán cumplir eficientemente los estándares fijados por la empresa para cada tarea, trabajo o función, de no ser así se someterá a la sanción establecida en el Art. 172 de Código de Trabajo.

CAPITULO X

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Artículo 36. – Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, las cuales garanticen su seguridad, salud y bienestar dentro del hotel. Así también, se tomará en cuenta los derechos de consulta , participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención.

Artículo 37. – Los trabajadores deben estar al tanto de los riesgos laborales que estén vinculados a las actividades que desempeñarán.

Artículo 38. – El trabajador que se encuentre enfermo, no debe presentarse a realizar sus labores en el hotel siempre y cuando disponga de un certificado médico otorgado por el IESS o un médico particular para cubrir sus horas laborales provisionalmente y pueda reanudar sus actividades posteriormente.

Artículo 39. – Todos los trabajadores deben acatar de manera estricta las disposiciones otorgadas por su superior inmediato, respecto a normas de higiene, prevención y seguridad y respetar dichas normas.

Artículo 40. – Si un trabajador sufre de algún accidente laboral puede disponer del dispensario médico del IESS o cualquier centro médico que cubra el seguro, además debe comunicar oportunamente al jefe de área para que éste de cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Artículo 41. – Se debe llevar un archivo del registro de los accidentes producidos en el hotel haciendo referencia a los datos relacionados en el transcurso del trabajo, y deberá constar de, nombres del empleado, fecha, naturaleza del suceso, circunstancias de cómo ocurrió el accidente, testigos.

Artículo 42. – Los trabajadores pueden interrumpir sus actividades, cuando por motivos razonables consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.

Artículo 43. – Los trabajadores deben estar informados y deben recibir capacitación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Artículo 44. – Los trabajadores deben usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección.

Artículo 45. – Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de higiene en todo el hotel dando cumplimiento a la normativa vigente.

Artículo 46. – Los trabajadores deben utilizar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por el gerente del hotel o jefe de cada área y cuidar de su conservación.

CAPITULO XI

DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

Artículo 47. – El hotel Indio Inn nombrará un responsable de prevención de riesgos en todas las áreas del hotel, luego de brindar la capacitación adecuada para asumir dicha función.

Artículo 48. – El responsable de la prevención de riesgos tendrá las siguientes funciones:

- a) Reconocer, prevenir y controlar los riesgos laborales.
- b) Facilitar el adiestramiento de sus trabajadores en materia de seguridad.
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones descritas en el presente documento.
- d) Mantener la comunicación y retroalimentación en temas de prevención de riesgos, de accidentes de trabajo con todos los colaboradores.

Artículo 49. – El hotel Indio Inn dependiendo del puesto de trabajo, podrá contratar personal con discapacidades, controlando los riesgos y cumpliendo con la legislación, por la cual los empleados con discapacidad se les asignarán tareas que no afecten su condición.

Artículo 50. – Para prevenir la ocurrencia de eventos como incendios o explosiones se adoptarán las siguientes medidas:

- a) Verificar las condiciones eléctricas de cada habitación y área del hotel, así como de los equipos y máquinas para su uso.
- b) Evitar cargas excesivas en toma corrientes.
- c) Almacenar adecuadamente productos químicos, como pinturas considerando el área donde se los almacenará, usando también envases y tapas que cierren adecuadamente e identificar todos los envases y así evitar posible derrame del mismo que puedan contraer algún peligro.

Los trabajadores del hotel Indio Inn se comprometen a:

Artículo 51. – Gestionar y prevenir los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generan como parte de las actividades del trabajo ejecutado.

Artículo 52. – Promover la creación de una cultura basada en el compromiso con la seguridad, salud y el ambiente, mediante la continua información y supervisión de las tareas propias de la ejecución de los trabajos solicitados.

Artículo 53. – Compromiso de optimizar los recursos económicos, técnicos y humanos.

Artículo 54. – Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado que garantice su seguridad y bienestar.

Artículo 55. – Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los empleados tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables considere que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad, la de otros empleados o la de los huéspedes.

Artículo 56. – Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva cuando sea necesario.

Artículo 57. – Mantener el puesto de trabajo siempre limpio y en orden, tener los objetos y materiales necesarios para ejecutar las actividades encomendadas, caso contrario solicitar a gerencia para la respectiva compra de suministros.

Artículo 58. – Avisar a los compañeros de mantenimiento de las instalaciones que se encuentren en mal estado, como cables, enchufes o máquinas.

Artículo 59. – Respetar las señales de seguridad en todas las áreas del hotel como:

- a) Prohibición: indica lo que no se debe hacer, por ejemplo, prohibido fumar.



- b) Obligación: lo que se debe hacer, por ejemplo, obligatorio de uso de guantes en el área de lavandería.



- c) Advertencia: avisan de un peligro o riesgo, por ejemplo, cuidado riesgo al resbalar por suelo mojado.



- d) Emergencia: indican salidas de emergencia y señales de evacuación, por ejemplo, señal de salida de emergencia.



- e) Equipos contra incendios: indican donde se encuentran los extintores y mangueras contra incendios.



Artículo 60. – Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por gerencia con el fin de proteger la seguridad y la salud de los empleados en el trabajo.

CAPITULO XII

DE LAS CAPACITACIONES

Artículo 61. – La capacitación debe estar enfocada al personal administrativo y operativo del hotel en sus distintas áreas mediante charlas, seminarios u otros en convenio con otras instituciones públicas y privadas con el fin de optimizar la eficiencia de los servicios que presta el hotel.

Artículo 62. – Preparar a los trabajadores del hotel para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades de la organización.

Artículo 63. – Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en el cargo actual sino para otras funciones para los cuales se requiera en el hotel.

Artículo 64. – La transmisión de información en las capacitaciones debe ser un elemento fundamental y esencial en muchos programas de capacitación para que de esta manera exista un contenido bien formado al explicar a los trabajadores del hotel.

Artículo 65. – Desarrollar habilidades, destrezas y fortalecer los conocimientos de los trabajadores directamente relacionado al cargo que van a ocupar en el hotel y orientarlos de mejor manera mediante las capacitaciones.

Artículo 66. – Mediante las capacitaciones cambiar actitudes negativas y aumentar más la motivación y supervisión e involucrar a todo el personal a nuevos hábitos y actitudes para que brinden un adecuado servicio a los huéspedes.

Artículo 67. – La capacitación fomentará pensamientos y filosofías globales y amplias y de esta manera se apoyará a todo el equipo de trabajo del hotel.

Artículo 68. – La capacitación debe ayudar a todo el personal del hotel a identificarse con los objetivos de la institución y perseguirlos adecuadamente.

Artículo 69. – Contribuir a la formación de líderes y dirigentes en cada área para brindar un buen servicio a los huéspedes.

Artículo 70. – Mantener planes de capacitación en idiomas, integración del personal, desarrollo del personal, cursos de cocina y cursos de calidad en el servicio.

Artículo 71. – Llevar un control adecuado y registro de cada capacitación realizada al personal del hotel.

Artículo 72. – Realizar una evaluación de desempeño luego de haber aplicado las capacitaciones a todo el personal del hotel.

CAPITULO XIII
DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS
EMPLEADOS

Artículo 73. – Son obligaciones de los trabajadores:

- a) Respetar en todo momento a sus superiores inmediatos y demás compañeros de trabajo.
- b) Cumplir de manera obligatoria los horarios de trabajo dispuestos en el contrato.
- c) Velar y cuidar la seguridad individual acatando las normas de higiene y seguridad dispuestas por las autoridades competentes.
- d) Mantener una adecuada conducta con los demás, respetando las normas de moral y disciplina dispuestas en el código de ética.
- e) Procurar mantener un adecuado ambiente de trabajo durante las horas de trabajo con los huéspedes y los demás trabajadores del hotel.
- f) Recibir y aceptar órdenes, sugerencias y observaciones que se hagan a cualquier procedimiento por parte del jefe de área o gerente general.
- g) Cumplir con la jornada laboral dispuesta en el contrato de trabajo.
- h) Cuidar los equipos de trabajo con la finalidad de que se encuentren en buen estado al momento de su uso y así evitar cualquier complicación al momento de ofertar un servicio al cliente.
- i) Informar oportunamente al jefe de cada área o gerente sobre cualquier novedad que se dé dentro de las instalaciones del hotel con el huésped y dar pronta solución a ello.
- j) El jefe de cada área debe supervisar el personal designado a su mando y reportar inmediatamente cualquier evento que se dé al momento de cumplir sus tareas.
- k) Tener prudencia y cierta confidencialidad sobre la información de los clientes que se hospedan en el hotel.

- l) Notificar con al menos dos días de anticipación cuando se requiera permiso a gerencia o al jefe inmediato para poder justificar dicho incumplimiento.
- m) No utilizar sin consentimiento los servicios ofertados en el hotel.
- n) Asistir a todos los cursos de capacitación ofertados en el hotel para mejorar su desempeño laboral.
- o) Tratar a los huéspedes y compañeros de trabajo con respeto y cortesía brindándoles un trato delicado y amable en cualquier momento.

Artículo 74. – Son derechos de los trabajadores:

- a) Recibir capacitaciones de acuerdo a los programas desarrollados en el hotel con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- b) Establecer y mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo y sobre todo con los huéspedes.
- c) Saber los procedimientos a desarrollar en cada área.
- d) Percibir una remuneración mensual con los beneficios sociales legales vigentes.
- e) Recibir ascensos o premiaciones según los criterios de desempeños evaluados por los jefes de cada área.
- f) Ejercer derecho a algún reclamo cuando considere pertinente.
- g) Ser tratado con debido respeto y consideración por parte de los jefes inmediatos y por parte del cliente.
- h) Afiliación a la seguridad social desde el primer día de trabajo
- i) A percibir el mínimo sueldo básico, horas extras, suplementarias y extraordinarias, fondos de reserva.
- j) A un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
- k) A un periodo de licencia por maternidad o paternidad.
- l) A solicitar certificados de trabajo cuando se requiera necesario.

Artículo 75. – Son prohibiciones de los trabajadores:

- a) Poner en peligro la seguridad propia, de compañeros de trabajo o clientes que se hospeden en el hotel.
- b) Tomar del hotel sin permiso del jefe inmediato o gerente suministros útiles para realizar una determinada tarea.
- c) Presentarse en el trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, salvo permiso del empleador.
- e) Utilizar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados.
- f) Suspender su trabajo o realizar alguna huelga en contra del empleador.
- g) Encargar a otra persona el trabajo que se le ha encomendado.
- h) Abandonar el trabajo sin justificación o causa alguna.
- i) Revisar sus redes sociales o leer libros, revistas o periódicos durante las horas de trabajo.
- j) Intervenir en actividades políticas o religiosas en las áreas de trabajo.
- k) Aceptar visitas en los lugares de trabajo, durante la jornada de trabajo salvo el caso que se considere estrictamente necesario.
- l) Ocasionar daños al empleador de cualquier naturaleza.
- m) Cometer actos que indiquen abuso de confianza a las autoridades.
- n) Revelar información confidencial del hotel o cliente hospedado.
- o) Promover reyertas y escándalos en el área de trabajo.
- p) Negarse a participar y colaborar en los cursos de capacitación ofertados por el gerente.
- q) Ofender o agredir a los compañeros de trabajo o menos aún a algún huésped.
- r) Comunicar falsos rumores intencionalmente con respecto al hotel, sus proveedores o empleados.

- s) Ocasionar daños a los bienes o pertenencias del hotel, de los compañeros de trabajo, proveedores o huéspedes.
- t) Acosar a los clientes, compañeros de trabajo tanto fuera como dentro de las instalaciones del hotel.

CAPITULO XIV

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Además de las disposiciones establecidas en el artículo 42 del Código de Trabajo se tomará en consideración las siguientes normas:

Artículo 76. – Son obligaciones del empleador:

- a) Celebrar el contrato de trabajo.
- b) Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- c) Afiliar al trabajador a la seguridad social IESS a partir de su primer día de trabajo, sin contar los días de prueba.
- d) Tratar a los trabajadores con la debida consideración y respeto, no inferirles de maltratos de palabra u obra.
- e) Pagarle el sueldo básico \$ 425,00 SBU 2021.
- f) Asumir el porcentaje que corresponde al empleador por la seguridad social (11,15%).
- g) Pagar las horas suplementarias y extraordinarias.
- h) Pagar los décimos terceros y cuartos.
- i) A partir del segundo año de trabajo para los fondos de reserva.
- j) Pagar utilidades y beneficios que contrajere la empresa para con el trabajador.
- k) Otorgar al trabajador los suministros y recursos necesarios para que cumpla y desempeñe adecuadamente sus funciones.
- l) Comunicar oportunamente las faltas graves dentro del hotel y evitar posibles sanciones.
- m) Proteger y velar por la seguridad de sus trabajadores.

- n) Dar un adecuado mantenimiento a las instalaciones del hotel.
- o) Respetar la persona humana y la dignidad del trabajador.
- p) Mantener servicios de primeros auxilios para aquellos casos de accidentes o enfermedades.
- q) Sujetarse a medidas de prevención e higiene.

Artículo 77. – Son prohibiciones del empleador:

- a) No cumplir con las disposiciones establecidas en el presente reglamento o las dispuestas en el Código de Trabajo.
- b) Imponer multas y sanciones innecesarias al trabajador las mismas que no estén consideradas en el presente reglamento.
- c) Demostrar serenidad en situaciones de riesgo en el hotel o con algún suceso de un cliente.
- d) Realizar un despido intempestivo con el trabajador.
- e) Realizar campañas políticas dentro de sus instalaciones o inducir a sus trabajadores a adoptar posiciones políticas y religiosas.
- f) Contrariar las disposiciones del Código de trabajo y del presente reglamento

CAPITULO XV

DE LAS SANCIONES Y MULTAS

Artículo 78. – En el caso de inasistencias injustificadas por parte del trabajador se debe dar una sanción administrativa en la cual se le descontará una parte proporcional de su remuneración mensual.

Artículo 79. – Para mantener la disciplina dentro del hotel y el debido respeto y consideración al ejecutar las actividades se debe imponer ciertas sanciones cuando infringieren alguna norma antes mencionada:

- a) Llamado de atención por parte del gerente general.

- b) Amonestación escrita.
- c) Multas de 10 % del salario básico unificado.
- d) En casos graves, terminación del contrato de trabajo y sanción pecuniaria.

Artículo 80. – Multas y sanciones por no reportar oportunamente una denuncia por parte del huésped.

Artículo 81. – En el caso de tomar pertenencias ajenas al trabajador y no informar oportunamente a gerencia para solucionar dicho caso.

CAPITULO XVI

DE LA TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Los contratos de trabajo podrán terminarse por las siguientes causas:

Artículo 82. – El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, en los siguientes casos:

- a) Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor.
- b) Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados.
- c) Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador.
- d) Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante.
- e) 5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió.
- f) Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social.

- g) Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

Artículo 83. – El trabajador podrá dar por terminado el contrato en los siguientes casos:

- a) Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes.
- b) Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada.
- c) Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida, salvo en los casos de urgencia previstos en el artículo 52 del Código de Trabajo, pero siempre dentro de lo convenido en el contrato o convenio.

CAPITULO XVII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Artículo 84. – Ciertas disposiciones de este Reglamento estarán dispuestas en el Código de Trabajo.

Artículo 85. – Si algunas normas están reformadas o modificadas a lo dispuesto en el Código de Trabajo, se aplicarán las disposiciones contempladas en el presente reglamento.

Artículo 86. – La falta de cumplimiento de las políticas que imparta la administración, siempre y cuando no viole ninguna norma legal ni contractual serán consideradas como indisciplina y acarearán las sanciones legales pertinentes.

CAPITULO XVIII

DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 87. – El hotel se reservará el derecho de reglamentar los servicios de cada una de sus áreas, dictando instrucciones o disposiciones que no se opongan a las leyes establecidas en el Código de Trabajo, a los contratos laborales y al presente reglamento.

Artículo 88. – El presente reglamento entrará en vigor desde la fecha de su aprobación por parte del Gerente General del Hotel Indio Inn de la ciudad de Otavalo.

Héctor Santillán

Gerente General del Hotel Indio Inn

RUC:

ANEXO 4: CÓDIGO DE ÉTICA



HOTEL INDIO INN

CÓDIGO DE ÉTICA

CÓDIGO DE ÉTICA

HOTEL INDIO INN

Presentación

La ética como parte de la filosofía, permite conocer el comportamiento humano, pero sobre todo, saber cuándo este es bueno o malo ante la sociedad. El saber juzgar o analizar críticamente los factores que se presentan a diario en el lugar de trabajo conlleva a tener en cuenta los preceptos morales, es decir, lo que ha establecido una autoridad.



La relación que existe entre el control interno y ética tiene lugar en todas las actividades que se llevan a cabo en las operaciones cotidianas de la empresa, ya sea en las interacciones laborales con los compañeros de trabajo, clientes o proveedores, en las alianzas con externos, en la prestación de servicios y demás, el ambiente de control solo puede ser positivo si los valores éticos están presentes en el comportamiento de los colaboradores.

Teniendo en cuenta que las decisiones que se toman internamente en la organización no solo se basaran en la opinión de una persona, se propone el siguiente Código de Ética para el Hotel Indio Inn, pues es fundamental considerar que toda la estructura organizacional debe conocer lo que como norma interna está permitido o no. De esta manera, los responsables que hagan caso omiso a lo estipulado en el presente documento, no estarán eximidos de sus obligaciones y responsabilidades.

CAPÍTULO 1

INFORMACIÓN GENERAL

Introducción

El Código de Ética del Hotel Indio Inn servirá como herramienta para la evaluación del comportamiento y accionar de quienes forman parte de nuestra estructura organizacional, además, mediante el mismo se pretende contribuir a una buena cultura de prácticas que permitan optimizar un adecuado control interno.

Valores

Como parte de una buena cultura organizacional, el Indio Inn cuenta con cinco valores corporativos, estos representan la imagen del hotel, además de crear una ventaja competitiva para el mismo.



Compromiso

Brindar la mejor atención a nuestros huéspedes, por medio de un equipo de trabajo comprometido.

Demostrar fidelidad y apego al cliente, a la empresa y a los colaboradores y los intereses de los mismos.



Lealtad



Honestidad

Contar con un equipo de colaboradores que encierra el compromiso de la verdad y sinceridad dentro y fuera de la empresa.

Demostrar en las acciones cotidianas la rectitud y justicia con la que actúa nuestro equipo de trabajo en el entorno laboral.



Honradez

CAPÍTULO 2

OBJETIVO Y ALCANCE



Sección 1

Objetivos

- Proveer un marco de referencia y actuación del personal del hotel Indio Inn con respecto a las normas de comportamiento esperadas que promuevan la excelencia, respeto, confianza y compromiso en el desempeño de sus funciones.
- Establecer las directrices generales de comportamiento que deben mantener los empleados del hotel Indio Inn de manera que su conducta se ajuste a su misión, visión, valores y principios institucionales en virtud de sus obligaciones asumidas en la relación laboral.
- Impulsar las conductas éticas y morales de los empleados del hotel Indio Inn de acuerdo a los principios detallados en el presente código.

Sección 2

Ámbito de aplicación

El presente código de ética se aplicará en el manejo de las relaciones de los colaboradores y asociados del hotel Indio Inn sean ellos sus empleados, clientes y proveedores. Además, dicho código ofrece los lineamientos básicos para ayudar a todo el personal del hotel a tomar decisiones acertadas para el continuo avance de las actividades a desarrollar; por tal motivo es

indispensable y obligatorio que el personal del hotel conozca, cumpla y colabore con las disposiciones establecidas.

CAPÍTULO 3

COMPROMISO



Objetivo

Involucrar al personal a que formen parte de un equipo de trabajo comprometido, que sienta pasión por lo que hace y lo demuestre dando su mejor esfuerzo al momento de desarrollar las actividades que le compete según su cargo.

Sección 1

Compromiso ético

Art. 1. – El compromiso ético se lo debe generar con todo el personal del hotel, ello significa que dichas personas deben dar ejemplo de trabajo y buenas prácticas de tal manera que todas las personas que nos visiten reciban lo mejor del esfuerzo individual encaminado a los mejores resultados colectivos. Esto implica que las obligaciones adquiridas se las realizará con actitud proactiva mediante el trabajo en equipo, la solidaridad, humildad, buena actitud aprendizaje e intercambio de cultura.

Art. 2. – Mediante los valores institucionales, el hotel indio Inn asume el compromiso de cumplir y promover los comportamientos éticos en el desempeño de cada una de las actividades

a desarrollarse con el fin de brindar un adecuado servicio a los clientes de manera eficiente y responsable.

Sección 2

Cumplimiento de leyes y reglamentos

Art. 3. – El personal del hotel Indio Inn cumplirán de manera obligatoria la Ley Orgánica del Servicio Público que establece los deberes de las o los servidores públicos numeral a y h en donde se menciona que se debe respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República del Ecuador, leyes, reglamentos y demás disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley. Así también que los servidores públicos deben ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe y deberán cumplir los objetivos de la institución.

Sección 3

Cultura de identidad

Art. 4. – El personal del hotel deben promover el bien común y anteponer el interés general al particular, conforme a lo establecido en el plan del buen vivir y debe administrar honradamente el patrimonio del hotel, practicar la justicia, la solidaridad y así promover igualdad de empleado a huésped en función de las relaciones interculturales.

Art. 5. – El personal del hotel debe fomentar la cultura ética mediante la socialización de principios y valores éticos que practica la cultura otavaleña y propiciar el bienestar del huésped.

CAPÍTULO 4

RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Objetivo

Establecer una relación confiable con los clientes tanto nacionales como extranjeros para que se promueva una cultura de paz dentro del hotel.

Sección 1

Del empleado con el huésped

Art. 6. - El personal del hotel Indio Inn debe asumir el compromiso de garantizar a los huéspedes locales y extranjeros:

- a) Que sus derechos sean plenamente respetados
- b) Que reciban un trato amable, equitativo y respetuoso
- c) Que el servicio brindado sea confiable y accesible
- d) Demostrar la transparencia en las decisiones y comportamientos adoptados por el personal para adoptar alguna medida con respecto a quejas

Art. 7. - Se prohíbe el acoso y discriminación tanto para las personas que trabajan en el hotel, así como para los huéspedes.

e) **Sección 2**

Del gerente con el huésped

Art. 8. - El gerente debe establecer una relación cordial entre él y sus empleados para coordinar todas las actividades que se desempeñan dentro del hotel y así no comprometer su competencia, autonomía e integridad como profesional administrativo si no lograr alcanzar junto a su equipo de trabajo un adecuado rendimiento en los servicios que se brinda en el hotel.

Art. 9. - En su rol de gerente debe coordinar y supervisar todas las actividades que desempeñen los empleados a su cargo y así brindar un adecuado servicio al huésped, siendo así debe poner en práctica lo siguiente:

- a) Generar un ambiente cordial y productivo dentro de la unidad a su cargo.
- b) Transparentar su gestión.

- c) Promover la formación y capacitación permanente del personal con la finalidad de lograr satisfacción del servicio brindado al huésped.
- d) Intervenir en la solución de conflictos proponiendo soluciones inteligentes y proactivas.
- e) Debe liderar desde el ejemplo.

Art. 10. - Omitir comentarios inapropiados o expresiones inadecuadas con el huésped o a su vez tener actitudes impropias o autoritarias con los mismos o con los empleados.

CAPÍTULO 5

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES



Objetivo

Promover una relación de respeto y confianza con los proveedores buscando siempre la armonía entre individuo e institución.

Generalidades

Art. 11. - Se evitará cualquier tipo de relación entre el personal que labora en el hotel con los proveedores que mantenga contacto el hotel Indio Inn y que pueda ocasionar un conflicto de intereses o incluso afectar a la imagen institucional.

Art. 12. - El Gerente y Contador del hotel deben velar por el pago oportuno a los proveedores en cumplimiento y disciplina de un contrato.

Art. 13. - El Gerente debe seleccionar con fundamentos apropiados a los proveedores con base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni recibiendo regalos o comisiones en dinero.

Art. 14. – La honradez y lealtad forman parte de los valores institucionales del Hotel Indio Inn, por consiguiente, se considera esencial la transparencia todo acto de asociación que se lleven a cabo dentro del mismo. De esta manera se establece que los proveedores deberán:

- Efectuar sus procesos con transparencia, respeto y cortesía
- Brindar información veraz
- Evitar prácticas que conduzcan a la corrupción e intereses personales
- Mantener una comunicación formal a todo momento

Art. 15. – Los proveedores en cumplimiento con las obligaciones contractuales entre las partes, deberán acatar este Código de Ética durante el tiempo que dure su contrato.

CAPÍTULO 6

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN



Objetivo

Evitar la propagación y divulgación de la información confidencial o de propiedad intelectual del hotel Indio Inn.

Generalidades

Art. 16. - La información tanto del huésped como del personal del hotel será tratada de manera confidencial, asegurando la intimidad del cliente y de los empleados, garantizando la custodia y seguridad de los datos obtenidos en el programa.

Art. 17. - No divulgar información confidencial de la suministrada a los proveedores sin expresa autorización para ello.

Art. 18. - Actuar con honestidad e integridad al momento de emitir informes relacionados a los resultados económicos de un periodo.

Art. 19. - Mantener un archivo físico con el debido resguardo de la información de los huéspedes por posible daño en el sistema.

Art. 20. - Todo el personal del. hotel debe hacer buen uso de la información de manera responsable.

Art. 21. - Si existe alguna duda sobre el manejo de información confidencial, se debe consultar con el inmediato superior sea este jefe de área o el gerente del hotel.

CAPÍTULO 7

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



Objetivo

Mantener una relación de respeto con la sociedad y el medio ambiente, procurando actuar en favor de su cuidado y contribuyendo al cumplimiento del desarrollo sostenible.

Sección 1

Derechos Humanos

Art. 22. – En cumplimiento con lo establecido en la Constitución de la República del año 2008, se actuará de manera progresiva en favor del respeto de los derechos humanos con todos aquellos que mantengan interacción con el hotel (clientes, trabajadores, administradores, proveedores y demás agentes externos).

Art. 23. – Todas las personas, de manera individual o colectiva tendrán el derecho de expresar sus opiniones y ser escuchados.

Art. 24. – Se impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y paz en el entorno laboral del hotel, esto acatando el marco del respeto a los derechos humanos.

Art. 25. – Como parte de la cultura del hotel, se estimulará dentro de las buenas prácticas el honrar la identidad de todas las personas, su lengua y sus tradiciones ancestrales.

Sección 2

Cuidado del Medio Ambiente

Art. 26. – El gerente en conjunto al equipo de trabajo del hotel promoverán el cuidado y la protección del medio ambiente comprometiéndose a la reducción y reutilización de los materiales empleados.

Art. 27. – El gerente y jefes de área del hotel impulsarán un adecuado ambiente laboral promoviendo una cultura de aseo y transparencia en las actividades realizadas, además deben mantener una certificación ambiental que les permita contribuir con el cuidado ambiental.

Art. 28. – El gerente y jefes de área del hotel deben evitar mantener relaciones contractuales con otras entidades cuyas actividades perjudiquen o atenten al medio ambiente.

Art. 29. – Es responsabilidad de toda la estructura orgánica cumplir con el artículo 83, numeral 6 de la Constitución de la República: “Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

CAPÍTULO 8

RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL



Objetivo

Incentivar, reconocer y valorar el empeño y voluntad de los servidores y empleados públicos en el cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos por los diferentes órganos de control.

Generalidades

Art. 30.- Emitir manuales y guías de buenas prácticas en la administración pública en concordancia con el Ministerio de Turismo y GAD de Otavalo con énfasis en la transparencia de gestión, acciones preventivas anticorrupción y otras que estén destinadas a la mejora en la prestación de servicios a los administrados.

Art. 31.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales está vinculado el hotel Indio Inn se les concederá la licencia única anual de funcionamiento; lo que les permitirá:

- a) Acceder a los beneficios tributarios como lo contempla la ley
- b) Obtención de los permisos y patente acorde a la ley

c) No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales.

CAPÍTULO 9

CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGLAMENTOS



Generalidades

Art. 32.- El hotel Indio Inn debe cumplir con las disposiciones establecidas en el reglamento de alojamiento turístico emitido por el Ministerio de Turismo, en donde se determina como actividad turística al servicio de alojamiento.

El hotel Indio Inn cumple con las disposiciones establecidas en el reglamento general de actividades turísticas que dispone:

Art. 33.- Alojamiento. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios, por tanto, el Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los mismos.

Art. 34.- Categorías. - La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella en cinco, cuatro, tres, dos y una correspondiente según al lujo, las características, la calidad de las instalaciones y los servicios que se presten.

Art. 35.- Placas distintivas. - Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistirá en un cuadro de meta en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle y las estrellas que indiquen su categoría.

Art. 36.- Hotel. - Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones

Art. 37.- Hoteles de cuatro estrellas. - El hotel Indio Inn al ser considerado un hotel de cuatro estrellas, deberá contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

- c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo. Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.
- d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;
- e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

CAPÍTULO 10

RELACIÓN INTERNA



La relación laboral que se origina internamente en el Hotel Indio Inn constantemente se mantiene inmersa en el marco del progreso y generación de satisfacción laboral, por cuanto se establecen reglas que promueven el trato equitativo entre los colaboradores y la disciplina que

debe existir en el desarrollo de sus actividades, todo esto conciliando el equilibrio e interés entre las partes.

Sección 1

Comportamiento Ético

Art. 38– Del trabajador del hotel

- a) Ser amable, paciente y respetuoso en todo momento con el equipo de trabajo, de modo que se promueva una cultura de valor que arroje como resultado una conciencia, armónica, productiva y sana.
- b) Mantener buenas costumbres y no dar paso a comentarios negativos que atenten contra la estabilidad laboral.
- c) Salvaguardar y promover el cuidado de los bienes y su entorno de trabajo (instalaciones del hotel).
- d) Evitar todo tipo de actitudes no profesionales que puedan dar paso a malas interpretaciones, causando desacuerdos entre los trabajadores.
- e) Fomentar y poner en práctica los valores corporativos del hotel, como lo son el compromiso, la lealtad, la honestidad y la honradez.
- f) Impulsar un trato equitativo en las relaciones laborales, buscando erradicar por completos actos de discriminación y desigualdad.
- g) Desarrollar actos de solidaridad entre los trabajadores, que contribuyan al cumplimiento de las actividades que a diario se realizan.
- h) Poner en práctica la constancia que permita cumplir las metas y por ende obtener buenos resultados.
- i) Aportar con ideas innovadoras que generen oportunidades de mejora para los colaboradores.

- j) Ser cauteloso y discreto con la información confidencial del hotel, que por regla general no debe ser difundida, con este aspecto se demostraría respeto a la empresa y a los compañeros de trabajo.

Art. 39– Con el huésped del hotel.

- a) Ofrecer una atención de calidad que permita al huésped entrar en un entorno de confianza y satisfacción.
- b) Tomar las medidas necesarias que aseguren que el huésped reciba una atención personalizada en un ambiente de tranquilidad.
- c) Cuidar el aseo de las instalaciones del hotel, con el fin de ofrecer al huésped un lugar donde pueda sentirse a gusto y tranquilo.
- d) Actuar de manera cordial y responsable ante las peticiones especiales realizadas por los huéspedes.
- e) Brindar ayuda y soporte ante eventualidades, requerimientos, inquietudes y sugerencias.
- f) Hacer que la experiencia del huésped sea un factor clave para la satisfacción del mismo, de modo que en su próxima visita a la ciudad de Otavalo mantenga como primera opción hospedarse en nuestras instalaciones.
- g) Evitar la especulación de información no verídica, asociada a falsos comentarios que corrompan la reputación y buena imagen del hotel.

Sección 2

Selección de personal

Art. 40– Valores que caracterizan al encargado de selección y contratación del personal

- a) Justicia
- b) Honestidad

- c) Transparencia
- d) Confidencialidad
- e) Capacidad crítica
- f) Meritocracia
- g) Disciplina
- h) Dignidad
- i) Lealtad
- j) Responsabilidad
- k) Equidad
- l) Compromiso

Art. 41– Durante el proceso de contratación se presentan aspectos que necesariamente deben cumplirse

- a) Abastecimiento de todo tipo de trato preferencial
- b) Cumplimiento con lo dispuesto en el manual de procesos en cuanto a contrataciones
- c) Deslindamiento de cualquier actitud discriminatoria
- d) Aceptar sobornos representa una cualidad antiética.
- e) Prevalecerá a todo momento el trato justo, amable y respetuoso.
- f) Se promoverá la eficiencia, misma que permita evaluar que los candidatos para la contratación cumplan con altos estándares.
- g) Compromiso de selección transparente
- h) La información de los procesos se mantendrá en resguardo confidencial.
- i) Se tomarán en cuenta en el momento de la evaluación los valores que posean los candidatos a la contratación.

Sección 3

Actos contra la dignidad

○ *Acoso Laboral*

Art. 42– Dentro de las buenas prácticas del hotel, el acoso laboral resulta ser una práctica no aprobada y totalmente inaceptable, por lo que no aceptará actos que vayan en contra de la integridad de las personas, tales como:

- Agresiones físicas
- Molestias
- Burlas frecuentes hacia una o varias personas
- Incitaciones a hacer algo que no desean
- Exclusión injustificada de labores
- Asignación de tareas denigrantes que desacrediten la honra de una persona
- Atentación contra la dignidad
- Malos tratos de palabra y obra
- Amenazas en perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo

○ *Acoso Sexual*

Art. 43– Son nada aceptables las conductas relacionadas al acoso verbal o físico de naturaleza sexual dentro del ambiente laboral en el hotel, su presencia podría ser sujeto de obstaculización de un entorno armónico.

Art. 44– Serán considerados como acoso sexual los actos relacionados a

- Conductas no deseadas que ocasiona que una persona se sienta ofendida, humillada o intimidada sexualmente.
- Sugerencias inapropiadas
- Favores sexuales
- Intimidación de carácter sexual
- Promesas no deseadas
- Violación

- Discriminación basada en el sexo

Sección 4

Nepotismo

Art. 45- Se considerará como nepotismo a los actos que constituyen una práctica inadecuada que propicia el conflicto de intereses personal.

Art. 46- El hotel no admitirá que las contrataciones sean de parientes o familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

Art. 47- En el hotel se debe mantener una adecuada disciplina laboral debido a la falta de imparcialidad del superior para ejercer su potestad de mando en un plano de igualdad sobre los servidores vinculados familiarmente con los funcionarios con poder de decisión.

Art. 48- Serán considerados nulos los contratos que se realicen y tengan la existencia causal de nepotismo.

Art. 49- La persona que cometa nepotismo dentro del hotel será retirado del cargo sin lugar a pago de indemnización alguna.

Sección 5

Abuso de poder

El hotel determina que existirá conflicto de intereses cuando surge una contraposición entre los intereses propios y los institucionales.

Art. 50- Se considerará el abuso de poder cuando un trabajador actuare como apoderado o intermediario en cualquier trámite o transacción con el hotel procurando obtener beneficios contrarios a los principios y valores de la Institución, ya sean personales o a favor de un tercero;

Art. 51- Cuando un administrador o trabajador de hotel, responsable, de tomar una decisión o realizar u omitir una acción, tenga la opción de escoger entre el interés del hotel y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético,

legal, contractual o estatutario; obteniendo así un provecho de cualquier tipo, que de otra forma no recibiría.

Art. 52- Influir sobre las decisiones de enrolamiento de cualquier cargo en beneficio de familiares o personas allegadas; y

Art. 53- El comité de ética conocerá y resolverá sobre aquellos asuntos inherentes a posibles conflictos de interés en los que pudiesen estar involucrados administradores, trabajadores, clientes y proveedores del hotel.

Sección 6

Fraude

Art. 54- Todo fraude e ilícito que cometan trabajadores, socios y proveedores, unidos entre sí o por cuenta propia y que dañe o pretenda dañar los legítimos derechos del Hotel Indio Inn, debe ser investigado hasta llegar a la verdad y tomar las medidas necesarias.

Art. 55- Dependiendo de la falta ocasionada en el hotel, se efectuarán las sanciones por el incumplimiento de las normas y procedimientos que se aplicará para los trabajadores

CAPÍTULO 11

SEGURIDAD LABORAL



Sección 1

Salud Laboral

Art. 56- La salud laboral es considerada como una actividad multidisciplinaria la cual promueve y protege la salud de los colaboradores de una institución, la cual pretende controlar los accidentes y enfermedades mediante la disminución de las circunstancias de riesgo en el trabajo.

Art. 57- Se velará por todas las personas que forman parte de la estructura orgánica del hotel, fundamentalmente en la salud individual y colectiva, fomentando siempre la prevención y la seguridad.

Sección 2

Ambiente Laboral

Art. 58- Como empresa, el hotel cuida el entorno de trabajo el cual contribuye al mejoramiento sistemático del ambiente laboral mismo que actúa en beneficio de los colaboradores, familias y el entorno social y ambiental.

Art. 59- El hotel desarrollara relaciones sociales en los colaboradores con el fin de involucrarlos en un ambiente más equitativo basado en el respeto. De igual forma implementa mecanismos para incrementar la confianza entre los trabajadores con la finalidad de crear espacios de trabajo armónicos.

Art. 60- El hotel cuenta con espacios en donde los colaboradores puedan desconectarse por momentos de su rutina laboral.

Art. 61- Los trabajadores deberán incluirse en las actividades realizadas por el hotel y en las actividades de pausas activas mismas que tienen como finalidad relajar la mente y cuerpo de los trabajadores por medio de ejercicios de respiración y estiramiento y así crear un ambiente de trabajo adecuado.

ANEXO 6: CATÁLOGO DE CUENTAS

Tabla 72

Catálogo de cuentas del Hotel Indio Inn

HOTEL INDIO INN				
PLAN DE CUENTAS				
CODIGO	CUENTAS	SIGNO	TIPO DE CUENTA	TIPO DE ESTADO
1	ACTIVO	P	T	1
1.01	ACTIVOS CORRIENTES	P	T	1
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	P	T	1
1.01.01.01	Caja	P	D	1
1.01.01.02	Caja chica	P	D	1
1.01.01.03	Bancos	P	T	1
1.01.02	CUENTAS POR COBRAR	P	T	1
1.01.02.01	Cientes	P	D	1
1.01.02.02	Otras cuentas por cobrar	P	D	1
1.01.02.03	(-) Provisión de cuentas incobrables y deterioro	N	D	1
1.01.03	INVENTARIO	P	T	1
1.01.03.01	Inventario de alimentos	P	D	1
1.01.03.02	Inventario de bebidas	P	D	1
1.01.03.03	Inventario de licores	P	D	1
1.01.03.04	(-) Provisión por valor neto de realización y otras pérdidas en el inventario	N	D	1
1.01.04	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	P	T	1
1.01.04.01	Crédito Tributario a favor de la empresa (IVA)	P	D	1

1.01.04.02	Crédito Tributario a favor de la empresa (IR)	P	D	1
1.01.04.03	Anticipo de Impuesto a la Renta	P	D	1
1.01.04.04	Retenciones en la fuente	P	D	1
1.01.04.05	Retenciones IVA	P	D	1
1.01.04.06	IVA en Compras	P	D	1
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES	P	T	1
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	T	1
1.02.01.01	Terrenos	P	T	1
1.02.01.02	Edificios	P	T	1
1.02.01.03	Muebles y enseres	P	T	1
1.02.01.04	Maquinaria	P	T	1
1.02.01.05	Equipo de computación	P	T	1
1.02.01.06	Vehículos	P	T	1
1.02.01.07	Construcciones en curso	P	T	1
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	N	T	1
1.02.02	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	P	T	1
1.02.02.01	Terrenos	P	T	1
1.02.02.02	Edificios	P	T	1
1.02.02.03	(-) Depreciación acumulada de propiedades de inversión	N	T	1
1.02.03	ACTIVO INTANGIBLE	P	T	1
1.02.03.01	Plusvalía	P	T	1
1.02.03.02	Marcas, patentes, derechos de llave, cuotas patrimoniales y otros similares	P	T	1
2	PASIVO	P	T	1
2.01	PASIVO CORRIENTE	P	T	1
2.01.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	P	T	1
2.01.01.01	Proveedores por pagar	P	D	1

2.01.01.02	Arriendos por pagar	P	D	1
2.01.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS CP	P	T	1
2.01.02.01	Préstamos bancarios por pagar	P	D	1
2.01.02.02	Tarjetas de crédito	P	D	1
2.01.03	PROVISIONES	P	T	1
2.01.03.01	Locales	P	D	1
2.01.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	P	T	1
2.01.04.01	Impuestos Retenidos	P	D	1
2.01.04.01.01	Impuesto a la Renta por Pagar	P	D	1
2.01.04.01.02	Retención en la fuente por honorarios profesionales 10%	P	D	1
2.01.04.01.03	Retención por servicios en dónde predomina el intelecto 8%	P	D	1
2.01.04.01.04	Retención por servicios de comunicación y publicidad 1.75%	P	D	1
2.01.04.01.05	Retención por servicio de transporte privado 1%	P	D	1
2.01.04.01.06	Retención por pagos a través de liquidaciones 2%	P	D	1
2.01.04.01.07	Retención por transferencia de bienes muebles NC 1.75%	P	D	1
2.01.04.01.08	Retención por compra de BO en estado natural 1%	P	D	1
2.01.04.01.09	Retención por arrendamiento de inmuebles 8%	P	D	1
2.01.04.01.10	Otras retenciones aplicables el 2%	P	D	1
2.01.04.01.11	Otras retenciones aplicables el 2.75%	P	D	1
2.01.04.01.12	Retenciones aplicables a otros porcentajes	P	D	1
2.01.04.01.13	Retención de IVA en compra 30%	P	D	1
2.01.04.01.14	Retención de IVA servicios 70%	P	D	1
2.01.04.01.15	Retención IVA 100%	P	D	1
2.01.04.02	Impuestos sobre las ventas	P	D	1
2.01.04.02.01	IVA en ventas 12%	P	D	1
2.01.04.02.02	IVA servicios 10%	P	D	1

2.01.05	REMUNERACIONES POR PAGAR	P	T	1
2.0.05.01	Sueldos por pagar	P	D	1
2.01.06	CON EL IESS	P	T	1
2.01.06.01	Aporte personal por pagar 9.45%	P	D	1
2.01.06.02	Aporte patronal por pagar 11.45%	P	D	1
2.01.06.03	Préstamos IESS por pagar	P	D	1
2.01.07	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	P	T	1
2.01.07.01	Décimo tercer sueldo	P	D	1
2.01.07.01	Décimo cuarto sueldo	P	D	1
2.01.07.01	Fondos de reserva	P	D	1
2.01.07.01	Vacaciones	P	D	1
2.01.08	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	P	T	1
2.01.08.01	15% Participación trabajadores	P	T	1
2.01.09	ANTICIPOS A CLIENTES	P	T	1
2.01.10	JUBILACIÓN PATRONAL	P	T	1
2.01.11	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	P	T	1
2.02	PASIVO NO CORRIENTE	P	T	1
2.02.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS LP	P	T	1
2.02.01.01	Préstamos bancarios por pagar	P	T	1
3	PATRIMONIO	P	T	1
3.01	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	P	T	1
3.01.01	CAPITAL	P	T	1
3.01.01.01	Capital suscrito o asignado	P	T	1
3.01.02	RESERVAS	P	T	1
3.01.02.01	Reserva legal	P	T	1
3.01.02.02	Reserva fiscal	P	T	1

3.01.03	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	P	T	1
3.01.03.01	SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	T	1
3.01.03.02	SUPERAVIT POR REVALUACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	P	T	1
3.01.03.03	OTROS SUPERAVIT POR REVALUACION	P	T	1
3.01.04	RESULTADOS ACUMULADOS	P	T	1
3.01.04.01	GANACIAS ACUMULADAS	P	T	1
3.01.04.02	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	P	T	1
3.01.04.03	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	P	T	1
3.01.04.04	RESERVA DE CAPITAL	P	T	1
3.01.04.05	RESERVA POR DONACIONES	P	T	1
3.01.05	RESULTADOS DEL EJERCICIO	P	T	1
3.01.05.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO	P	T	1
3.01.05.01.01	Ganancia neta del periodo	P	D	1
3.01.05.02	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	P	T	1
3.01.05.02.01	(-) Pérdida neta del periodo	P	D	1
4	INGRESOS	P	T	2
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	P	T	2
4.01.01	VENTA DE BIENES	P	T	2
4.01.02	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	P	T	2
4.01.02.01	VENTAS HOTEL	P	T	2
4.01.02.01.01	Hospedaje	P	D	2
4.01.02.01.02	Alimentación	P	D	2
4.01.02.01.02.01	Restaurante	P	D	2
4.01.02.01.02.02	Bebidas	P	D	2
4.01.02.01.03	Otros servicios	P	D	2
4.01.02.01.03.01	Teléfono	P	D	2

4.01.02.01.03.02	Lavandería	P	D	2
4.01.02.01.03.03	Alquiler de salón	P	D	2
4.01.02.01.03.04	SPA	P	D	2
4.01.02.01.03.05	Mini bar	P	D	2
4.01.02.01.03.06	Equipo de audio y video	P	D	2
4.02	OTROS INGRESOS	P	T	2
4.02.01	INGRESOS FINANCIEROS	P	T	2
4.02.01.01	INTERESES FINANCIEROS	P	T	2
4.02.01.01.01	Intereses ganados	P	D	2
4.02.01.02	OTRAS RENTAS	P	T	2
5	COSTOS	P	T	2
5.01	COSTO DE VENTA	P	T	2
5.01.01	COSTO DE VENTA Y PRODUCCIÓN	P	T	2
5.01.01.01	COSTO OPERATIVO	P	T	2
5.01.01.01.01	Costo de alimentos	P	D	2
5.01.01.01.02	Costo de bebidas	P	D	2
5.01.01.01.03	Costo de hospedaje	P	D	2
5.01.01.02	OTROS COSTOS	P	T	2
6	GASTOS	P	T	2
6.01	GASTOS	P	T	2
6.01.01	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	P	T	2
6.01.01.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	P	T	2
6.01.01.01.01	Sueldos de personal	P	D	2
6.01.01.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	P	T	2
6.01.01.02.01	Aporte patronal 11.45%	P		2
6.01.01.02.02	Fondos de reserva	P	D	2

6.01.01.03	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	P	T	2
6.01.01.03.01	Décimo tercer sueldo	P	D	2
6.01.01.03.02	Décimo cuarto sueldo	P	D	2
6.01.01.03.03	Horas extras	P	D	2
6.01.01.03.04	Vacaciones no gozadas	P	D	2
6.01.01.03.05	Desahucio	P	D	2
6.01.01.04	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	P	T	2
6.01.01.04.01	Honorarios	P	D	2
6.01.01.04.02	Comisiones	P	D	2
6.01.01.05	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	P	T	2
6.01.01.05.01	Energía eléctrica	P	D	2
6.01.01.05.02	Agua	P	D	2
6.01.01.05.03	Teléfono	P	D	2
6.01.01.05.04	TV cable	P	D	2
6.01.01.05.05	Internet	P	D	2
6.01.01.06	ARRENDAMIENTO	P	T	2
6.01.01.06.01	Arrendamiento operativo	P	D	2
6.01.01.06.02	Arrendamiento de sistema contable	P	D	2
6.01.01.07	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	P	T	2
6.01.01.07.01	Mantenimiento de conservación de edificio	P	D	2
6.01.01.07.02	Mantenimiento y reparación de equipos	P	D	2
6.01.01.07.03	Mantenimiento de vehículos	P	D	2
6.01.01.08	SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS	P	T	2
6.01.01.08.01	Útiles de oficina	P	D	2
6.01.01.08.02	Útiles de aseo y limpieza	P	D	2
6.01.01.09	GASTOS DE GESTIÓN	P	T	2

6.01.01.09.01	Agasajo al personal	P	D	2
6.01.01.10	TRANSPORTE	P	T	2
6.01.01.10.01	Transporte	P	D	2
6.01.01.11	COMBUSTIBLES	P	T	2
6.01.01.11.01	Gasolina	P	D	2
6.01.01.12	OTROS GASTOS	P	T	2
6.01.01.12.01	Encomiendas	P	D	2
6.01.01.12.02	Servicio de parqueo	P	D	2
6.01.01.12.03	Peaje	P	D	2
6.01.01.12.04	Viáticos	P	D	2
6.01.01.12.05	Alimentación para el personal	P	D	2
6.01.01.12.06	Donaciones	P	D	2
6.01.01.12.07	Medicina	P	D	2
6.01.01.13	DEPRECIACIONES	P	T	2
6.01.01.13.01	Depreciación edificios	P	D	2
6.01.01.13.02	Depreciación muebles	P	D	2
6.01.01.13.03	Depreciación maquinaria	P	D	2
6.01.01.13.04	Depreciación equipos de computación	P	D	2
6.01.01.13.05	Depreciación acumulada vehículos	P	D	2
6.01.01.14	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	P	D	2
6.01.01.14.01	Impuesto contribución patente	P	D	2
6.01.01.14.02	Intereses y multas	P	D	2
6.01.02	GASTOS DE VENTAS	P	T	2
6.01.02.01	PROMOCIONES Y PUBLICIDADES	P	T	2
6.01.02.01.01	Ambiente musical	P	D	2
6.01.02.01.02	Decoraciones	P	D	2

6.01.02.01.03	Otra promoción y publicidad	P	D	2
6.01.02.02	CAPACITACIONES	P	T	2
6.01.03	GASTOS FINANCIEROS	P	T	2
6.01.03.01	INTERESES PRÉSTAMOS FINANCIEROS	P	T	2
7.01	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IR DE OPERACIONES CONTINUADAS	P	T	2
7.02	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	P	T	2
7.03	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	P	T	2
7.04	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	P	T	2
7.05	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS ANTES DEL IMPUESTO DIFERIDO	P	T	2
7.06	(-) GASTO POR IMPUESTO DIFERIDO	N	T	2
7.07	(-) INGRESO POR IMPUESTO DIFERIDO	N	T	2
7.08	GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO	P	T	2

Nota: La presente tabla establece la propuesta de un catálogo de cuentas adaptado al giro de negocio del Hotel Indio Inn. Basado en Superintendencia de Compañías (2013). Plan de cuentas (1-13)