PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-C.P.A.

PROPUESTA DE UN CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA HOSTERÍA IMPERIO REAL RESORT SPA DEL CANTÓN SALCEDO

MARÍA ALEJANDRA RENGIFO GALLO

DIRECTOR: DR. EFRAÍN ROBERTO BECERRA PAGUAY MAI. MSc.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA

QUITO, MAYO 2020

DIRECTOR:

Dr. Efraín Roberto Becerra Paguay MAI. MSc.

INFORMANTES:

Msc. Jaime Guillermo Guada Garrido

Mba. René Tola Jaramillo

DEDICATORIA

.

"Así, soy en ti, la poesía, tu sacrificio y tu dolor me marcaron y forjaron en mí el concepto de valentía, tus azules manos artesanas tallaron en mí la verdad, el trabajo y el honor. Soy en ti la prolongación rumorosa de tus sueños y la voz universal de seis corazones invisibles, que hacen presente el homenaje de amor en el reino silencioso de tu entrega total." Alejandro Latorre Quintanilla

Al estar muy cerca de alcanzar mí anhelado sueño, dedico el presente trabajo a Dios, por darme fortaleza, por caminar a mi lado y ser el autor de mi vida.

A mi madre Adriana y mi padre Segundo, por ser los pilares fundamentales de mi vida, por demostrarme con ejemplo, dedicación y amor que los sueños se cumplen siendo constantes y valientes, son el regalo que la vida me brindo y que con anhelo formaron a una mujer de buenos valores y principios.

A mi segunda madre Rocío, por acompañarme en todo el proceso de mi vida, por brindarme su amor infinito y cuidarme con esmero y entrega total de su corazón.

A mi hermana Gabriela, quien brinda a mi corazón sabiduría, consejos de amor, por ser mi apoyo incondicional en toda circunstancia y ser mi ejemplo de constancia y dedicación.

A mi abuela Beatriz, por amarme y quererme incondicionalmente.

Y a la mujer raíz fundamental de mi familia, quien se convirtió en un ángel protector, a mi bisabuelita María Carrera, por ser el ejemplo base de mi vida y por quien lucho día a día, para alcanzar mis sueños y sus sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la vida y traerme a este mundo, para aprender a vivir, y conocer el significado del amor, la unidad, esfuerzo y dedicación, cumplir nuestro proyecto de vida, y darme la oportunidad de efectuar mi misión en este mundo.

A mis adorados padres, Adriana y Segundo, por su amor abnegado e ilimitado, gracias a eso estoy viva cumpliendo mis sueños y sus sueños; por su dedicación y esmero al cuidarme y protegerme; gracias por ser mi luz y mi guía todos los días de mi vida; gracias por construir un hogar lleno de amor, por luchar día a día para darme una buena educación y buscar lo mejor para su hija.

A mi segunda madre Rocío, no todas las personas tienen la dicha de tener dos madres, y yo la tengo; gracias por todo el amor, por cuidarme como a una hija, por estar siempre pendiente de mí y buscar mi bienestar, por creer en mí y mis anhelos.

A querida hermanita Gabriela, por ser cómplice de mis sueños y de mis metas, eres la menor, pero siempre me brindaste tu ejemplo de madurez y sabiduría, por corregirme con ternura y dar a mi corazón la paz y tranquilidad con tu escucha y tus palabras de amor.

Mi gratitud eterna a mi bisabuelita María, siempre me ofreciste tu ejemplo de mujer valiente, emprendedora, guerrera, gracias por entregarme tu amor, regalarme tu corazón y darme la oportunidad de vivir a tu lado días mágicos, por enseñarme a trabajar día y noche y por ser mi protectora todos los días.

A mi mejor amiga Michelle Villalva, que llegó a mi vida en el momento exacto, por todos estos años que compartimos buenos y malos momentos, gracias por guiarme, por tus buenos consejos y por ser como mi hermana.

A mi director de tesis el Doctor Efraín Becerra, que gracias a sus conocimientos, su apoyo total y su paciencia me ayudó a lo largo de mi trabajo de titulación.

A mi querida Universidad, en especial a la Dirección de Presupuestos de la PUCE, Ana Lucía, Michelle, Adriana, Fanny, Karina, Paulina y Karen por brindarme su confianza, su apoyo incondicional y su inmensa ayuda para llegar a culminar mi meta.

A quienes conforman la Hostería Imperio Real, al Gerente Antonio Villacís y su esposa por su disposición y el aporte de la información necesaria para realizar este trabajo.

María Alejandra

ÍNDICE GENERAL

1. ASPECTOS GENERALES 2
1.1. Definición de empresa 2
1.2. Empresa de Servicio 2
1.2.1. Importancia de las Empresas de Servicios. 2
1.2.2. Empresa de Servicios de Hotelería y Turismo 3
1.3. Conocimiento del Negocio 3
1.3.1. Reseña Histórica 3
1.3.2. Organigrama 6
1.4. Factores Externos 7
1.4.1. Influencias macroeconómicas 7
1.5. Factores internos 8
1.5.1. Clientes 8
1.5.2. Proveedores 9
1.5.3. Productos 9
1.5.4. Competencia 13
1.6. Filosofía del negocio 13
1.6.1. Misión 13
1.6.2. Visión 13
1.6.3. Objetivos 18
1.6.3.1. Objetivo general 18
1.6.3.2. Objetivos específicos 18
2. CONTROL ADMINISTRATIVO 19
2.1. Control 19
2.1.1. Definición 19
2.1.2. Principios básicos del control 19
2.1.3. Objetivos 20
2.2. Control Interno 21
2.2.1. Concepto 21
2.2.2. Importancia 21
2.2.3. Clases 22
2.2.3.1. Control administrativo 23
2.2.3.2. Control contable 23

2.2.4. Objetivos 24
2.2.5. Elementos 25
2.2.6. Métodos de Evaluación de control interno 26
2.3. Métodos 29
2.3.1. Método COSO I 29
2.3.1.1. Objetivos 29
2.3.1.2. Componentes 30
2.3.2. Método COSO II 32
2.3.2.1. Objetivos 32
2.3.2.2. Componentes 33
2.3.3. Método COSO III 36
2.3.3.1. Objetivos 36
2.3.3.2. Componentes del control interno administrativo en base al modelo COSO 2013 37
2.3.3.2.1. Ambiente de Control 38
2.3.3.2.2. Evaluación de Riesgo 39
2.3.3.2.3. Actividades de control 39
2.3.3.2.4. Información y Comunicación 40
2.3.3.2.5. Supervisión 40
2.4. Diagnostico administrativo de la Hostería 42
2.4.1. Cuestionario de Control 42
2.4.2. Matrices de cumplimiento 47
2.4.3. Satisfacción del cliente 49
2.4.4. Procesos principales de las áreas de la Hostería 51
2.4.4.1. Servicios-Restaurante 51
2.4.4.2. Servicios-Hospedaje 52
3. DIAGNÓSTICO DE CONTROL CONTABLE 57
3.1. Control Contable 57
3.2. Cuestionario de Control contable 58
3.2.1. Estado de Situación Financiera 69
3.2.1.1. Activo 71
3.2.1.2. Pasivo 71
3.2.1.3. Patrimonio 72
3.2.2. Estado de Resultados Integral 73
3.2.3. Ingresos 75

3.2.4. Costo de Venta 75
3.2.5. Gastos 76
4. PROPUESTA 78
4.1. Introducción a la propuesta 78
4.1.1. Objetivos de la propuesta 78
4.1.2. Vista Previa 79
4.2. Propuesto de rediseño de organigrama estructural 79
4.3. Políticas administrativas propuestas para la Hostería Imperio Real 85
4.4. Propuestas de Efectivo 97
4.4.1. Caja 97
4.4.2. Caja Chica 103
4.5. Propuesta de inventarios 103
4.5.1. Almacenamiento de productos 105
4.6. Propuesta de ventas 107
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz FODA 16
Tabla 2. Elementos del control interno 25
Tabla 3. Simbología 27
Tabla 4. Principios de Control interno COSO 2013 40
Tabla 5. Cuestionario de Control de Integridad 43
Tabla 6. Cuestionario de control-administración 44
Tabla 7. Cuestionario de control-sistema organizacional 45
Tabla 8. Cuestionario de control-administración del personal 46
Tabla 9. Permisos municipales 47
Tabla 10. Permisos tributarios 48
Tabla 11. Obligaciones patronales 48
Tabla 12. Cuestionario de control Contable 59
Tabla 13. Cuestionario de control de tesorería 61
Tabla 14. Cuestionario de Compras (Gastos) y cuentas por pagar 63
Tabla 15. Cuestionario de Ingresos (Ventas) 65
Tabla 16. Cuestionario de Inventario 67
Tabla 17. Estado de Situación financiera 70
Tabla 18. Estado de resultados integral 74
Tabla 19. Estructura costo de venta 76
Tabla 20. Organigrama reestructurado 80
Tabla 21. Requisición de lavandería 83
Tabla 22. Requisición de mantenimiento 83
Tabla 23. Reglamento Interno de Adquisiciones 85
Tabla 24. Reglamento Interno del personal 89
Tabla 25. Manual de políticas y procedimientos de caja y banco 98
Tabla 26. Formato para inventario obsoleto 105
Tabla 27. Almacenamiento de productos 106
Tabla 28. Manual de políticas de Ventas 108
Tabla 29. Reporte de ventas 110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa Hostería Imperio Real 5
Figura 2. Logotipo 6
Figura 3. Organigrama estructural 6
Figura 4. Servicios 10
Figura 5. Productos-Helados 11
Figura 6. Restaurant 11
Figura 7. Restaurant-Platos a la Carta 12
Figura 8. Platos a la Carta 12
Figura 9. Sección Postres 12
Figura 10. Clases de control interno 22
Figura 11. Componentes COSO I 30
Figura 12. Componentes COSO II 33
Figura 13. Objetivos COSO III 37
Figura 14. Componentes COSO III 38
Figura 15. Calificación de la hostería 49
Figura 16. Comentarios positivos 50
Figura 17. Comentarios negativos 50
Figura 18. Flujograma –Proceso servicio de restaurante 53
Figura 19. Flujograma –Proceso servicio de hospedaje 54
Figura 20. Flujograma –Proceso servicio de hospedaje 55
Figura 21. Flujograma –Proceso servicio de hospedaje 56

RESUMEN EJECUTIVO

El control es un proceso indispensable que sirve como mecanismo para evaluar y valorar las actividades de una empresa, las cuales son la planeación, organización y direccionamiento con la intención de buscar soluciones, perfeccionar y corregir los procesos y así dar un buen servicio al cliente y mejorar la rentabilidad.

Las empresas cada día buscan soluciones para que sus actividades, que sus procesos funcionen de manera eficiente y óptima, el presente trabajo contiene información confiable y veraz de la "Hostería Imperio Real" dedicada a la prestación de bienes y servicios ubicada en el Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, se analizó todos los procesos administrativo y contables en las cuales se encontraron falencias y errores por falta de control.

Se propone en esta investigación controles administrativos y contables los cuales posean técnicas de mejoramiento para cada uno de los procesos que se encuentran bajo riesgo o alguna debilidad, con esto los procesos administrativos serán fiables, lograrán mejoras en la productividad, se optimizará recursos, se evitará riesgos futuros y se podrá llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El trabajo desarrollado con las propuestas será de gran utilidad e importancia para la hostería que servirá como guía y recomendación en aspectos relevantes para la empresa y garantizar un ambiente de trabajo eficiente y eficaz.

INTRODUCCIÓN

La industria turística y hotelera en Ecuador se ha ido fortaleciendo puesto que el país recibe un gran flujo de turistas a varios lugares de atracción, las empresas relacionadas con el turismo y alojamiento día a día incrementan la calidad de servicio y del producto brindado en todas las Provincias.

La Provincia de Cotopaxi tiene gran afluencia de turistas, es por eso que se ha incrementado los servicios hoteleros, en el Cantón Salcedo hace años atrás no existía demanda respecto a la prestación de servicios de hospedaje es por eso que se crea la "Hostería Imperio Real" una empresa familiar con aproximadamente 20 años de experiencia dedicada al servicio de hospedaje, restaurant y venta de los típicos helados de la cuidad.

La hostería cuenta con grandes fortalezas en cuanto a recursos humanos, materiales y financieros los mismos que no tienen un control adecuado en cuanto a sus procesos es por este motivo que existe la necesidad de establecer una propuesta de control administrativo y contable en cuanto a las funciones diarias de la organización.

Para el presente trabajo se incluyó a todo el personal, los cuales proporcionaron y facilitaron información para el empleo de encuestas y entrevistas las mismas que dieron resultado en cuanto a las debilidades de la hostería, una vez analizada los problemas de la empresa se utilizó las tablas descriptivas, de frecuencia, gráficos y detalle de los hallazgos.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Definición de empresa

La empresa es una organización constituida por personas, objetivos, bienes materiales, facultades tecnológicas y financieras; que permite dedicarse a la prestación de algún servicio o bridar bienes, para satisfacer las necesidades de la sociedad, con el fin de obtener una utilidad. (García & Casanueva, 2001).

1.2. Empresa de Servicio

La empresa base de la investigación tiene como actividad principal la prestación de servicios hoteleros, a continuación, revisaremos la definición de una empresa de servicios. “Las empresas de servicios son las que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas.” (EAE Business School, 2018, pág. 1)

1.2.1. Importancia de las Empresas de Servicios.

En el Ecuador las empresas de servicios son parte integral de la actividad económica, la mayoría de empresas de servicios se han fomentado por emprendimientos, que incluyeron un valor agradado a cada servicio, y cada una de estas empresas son actores fundamentales en la generación de empleo y capital.

1.2.2. Empresa de Servicios de Hotelería y Turismo

Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

Según la OEA (1980), los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

Los Servicios Turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación y se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, entre otros.

1.3. Conocimiento del Negocio

1.3.1. Reseña Histórica

En la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi en el año 2000, por iniciativa del Ingeniero Luís Villacis, su esposa Marcia Porras y su familia, inicia su actividad como una pequeña heladería llamada “Exofrut”, por la elaboración y comercialización de los tradicionales helados de Salcedo además por la venta de pinol y otros productos , luego de un tiempo, viendo la necesidad de brindar servicios adicionales para la sociedad se convierte en el Paradero “Imperio Real”, que ofrece servicios de restaurant, especializado

tanto en la gastronomía nacional e internacional, así como platos típicos de la región, para el deleite de todos sus clientes.

En el año 2011, se transforma y se crea la se crea la Hostería El Imperio Real Resort Spa con instalaciones de una arquitectura rústica y adecuación de habitaciones que reflejan el confort, tranquilidad y la tendencia ecológica, la Hostería cuentan con servicios de Hospedaje, Spa (Sauna turco e hidromasaje), Restaurant, Bar, Cafetería, Heladería, sala de convenciones y eventos, áreas recreativas y deportivas, además aportando al desarrollo laboral cuenta con 32 colaboradores ubicados en diferentes actividades de la empresa.

La Hostería el Imperio Real Resort Spa tiene una capacidad instalada de 20 habitaciones las cuales contienen habitaciones sencillas dobles, triples, matrimoniales, suits, con una capacidad de alojamiento para 40 personas, para los servicios de spa, piscina sauna turco e hidromasaje con una capacidad para 80 personas, el Restaurante dispone con una capacidad para 250 personas, en la Heladería tiene un acogimiento diario de más de 200 personas. Con años de experiencia y personal calificado, su mercado objetivo es clase media y alta y los días de atención es de lunes a domingo, servicio de restaurante y hospedaje.

1.3.2. Ubicación

La hostería Imperio real se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, en la Av. Jaime Mata y Mario Mogollon (via Ambato), Pan American Highway, Salcedo

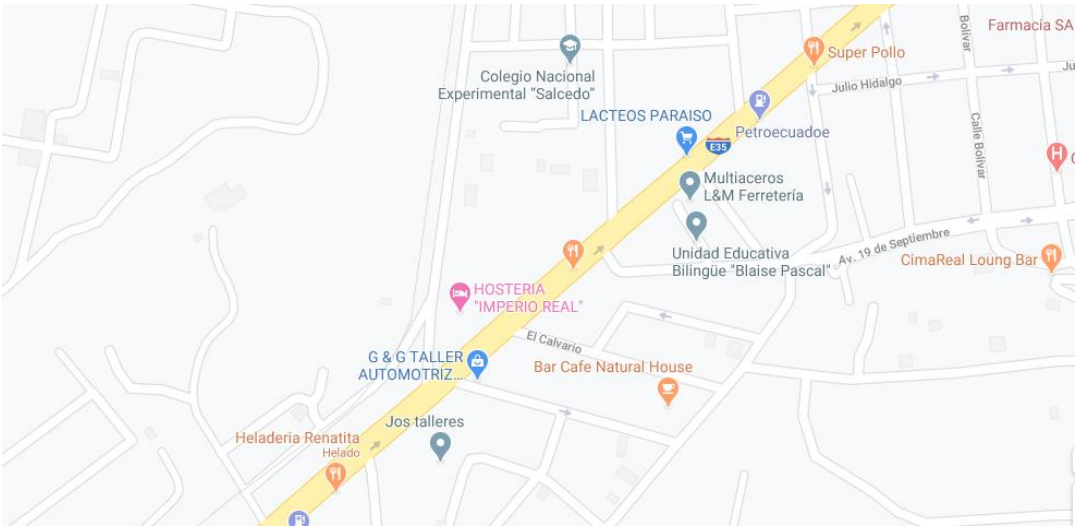


Figura 1. Mapa Hostería Imperio Real
Fuente: Google maps (2020)

1.3.3. Logotipo

Es una representación gráfica que una alguna imagen, composiciones de palabras, de una organización para identificar a la misma.

El logo de la Hostería Imperio Real contiene una imagen de un castillo, esta representa unidad de cada uno de los integrantes del personal, además simboliza fortaleza y poder, ya que es una empresa familiar y significa la fortaleza de los integrantes de la familia.



Figura 2. Logotipo
Fuente: Hostería Imperio Real

1.3.3. Organigrama

Los organigramas son instrumentos que ayudan al ejecutivo, a visualizar las relaciones que existen entre los distintos niveles que pertenecen a una organización. (Espinosa, 2000).

A continuación, se presenta el organigrama que mantiene la Hostería El Imperio Real Resort Spa.

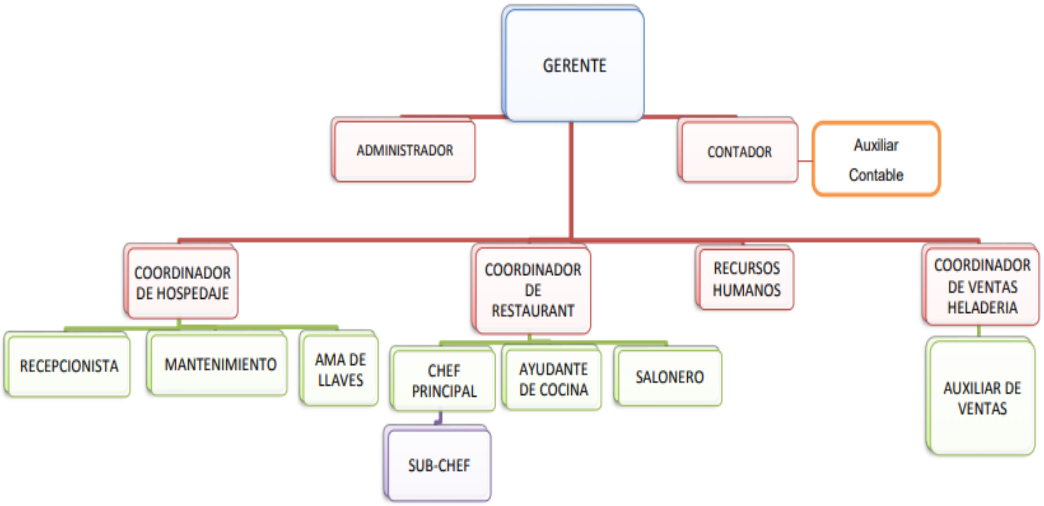


Figura 3. Organigrama estructural
Fuente: Hostería Imperio Real

1.4. Factores Externos

1.4.1. Influencias macroeconómicas

El turismo es uno de los factores que más influye en el Ecuador, los ingresos por turismo alcanzaron los USD 2.398,1 mil millones al final del 2018 y representa la tercera fuente de ingresos no petroleros. (Ministerio de Turismo, 2018)

Los servicios de alojamiento y de comida se transformaron en elementos primordiales en la generación de recursos para el país.

Nuevos proyectos hoteleros varias propuestas de hostales se crearon en el año 2017 y otros iniciaron su ejecución hasta el 2020. En relación a las fuentes gastronómicas se registraron proyectos apalancados en centros comerciales o en plazas con un concepto gastro-bar. (González, 2019)

Además, en relación a la actividad turística a diciembre de 2018 generó empleo en el orden de los 131.630 en la industria de alojamiento y servicios de comida según encuesta ENEMDU.

1.5. Factores internos

1.5.1. Clientes

Está constituida por una gran diversidad de clientes, ya que las instalaciones son visitadas y utilizadas por usuarios nacionales e internacionales, que buscan alojamiento y alimentación de calidad. La Hostería, se interesa en mantener una buena atención a cada uno de sus clientes, ya que integra uno de los puntos fundamentales de la hostería por la clase de servicio que ofrece.

Es indispensable que los usuarios queden satisfechos del servicio, es por eso que la atención a los clientes es personalizada, con un trato amable y respetuoso.

Los clientes con los que cuenta La Hostería Imperio Real son:

- Municipio Cantonal de Salcedo
- Artistas nacionales e internacionales
- Cooperativa de Ahorro y crédito 9 de Octubre
- Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo
- Agrogama
- Adama Ecuador
- Escuelas y Colegios de Salcedo y Latacunga
- Ecuatech
- Cacpeco

1.5.2. Proveedores

Son los que proveen de recursos necesarios para los procesos diarios de la Hostería, suministran tanto materia prima o productos terminados, con cada uno de ellos se instaura una relación laboral que permite a la hostería realizar pedidos tanto diarios como semanales, según la necesidad de la misma y que estos lleguen a tiempo y en buenas condiciones.

Al ser Hostería Imperio Real Resort Spa, una empresa dedicada a la prestación de servicios de hospedaje y restaurant, los proveedores con los que cuenta son los siguientes:

- Principales mercados mayoristas de Salcedo y Latacunga
- Corporación Favorita
- Bouquet Floristeria
- Flores Ecuador
- La Fabril
- Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi
- CNT
- Warenhaus S.A
- Termalimex
- Worktex Ecuador

1.5.3. Productos

La hostería cuenta con tres servicios importantes:

- Hospedaje

- Heladería
- Restaurant

Hospedaje.

Cuenta con cómodas y limpias habitaciones, piscina sauna turco e hidromasaje.



Figura 4. Servicios
Fuente: Imperio Real

Heladería

Ofrece helados de Salcedo hechos de manera artesanal con pura fruta y leche, también ofrece sacas, bebidas, tortillas, pinol, entre otros.



Figura 5. Productos-Helados
Fuente: Imperio Real

Restaurant

Ofrece, desayunos, almuerzos, platos a la carta, conferencias, cenas, coffee break, cócteles, eventos sociales



Figura 6. Restaurant
Fuente: Imperio Real



Figura 7. Restaurant-Platos a la Carta
Fuente: María Alejandra Rengifo



Figura 8. Platos a la Carta
Fuente: Imperio Real



Figura 9. Sección Postres
Fuente: María Alejandra Rengifo

1.5.4. Competencia

Pese a que la empresa tiene algunos años en el mercado, tiene gran impacto en la industria de servicios hoteleros, su participación en el mercado es muy significativa en comparación con las grandes empresas que forman parte de este sector. La compañía al pertenecer al Sector Turístico en la ciudad de Salcedo su principal competencia directa son las Hosterías que se localizan en esta provincia las mismas que se detallan a continuación:

- Rumipamba de las Rosas
- Hostería El Surillal

1.6. Filosofía del negocio

1.6.1. Misión

Hostería Imperio Real Resort Spa, está comprometido a entregar un servicio de calidad y calidez para la entera satisfacción de sus distinguidos clientes, durante su visita a sus instalaciones. Brindando un ambiente familiar, de esparcimiento, tranquilidad, confort y seguridad.

1.6.2. Visión

Hostería el Imperio Real Resort Spa en los próximos tres años, desea ser una empresa turística reconocida a nivel nacional e internacional, por brindar a sus clientes un servicio

profesional y de calidad, en un ambiente diferente para su descanso y confort. Además de entregar una atención completa con varios productos y servicios de acuerdo a las necesidades del mercado turístico.

1.6.3. Matriz FODA

Matriz FODA es una herramienta que permite relacionar las fortalezas, debilidades de una organización con sus respectivas oportunidades y amenazas que existe en el entorno, esto sirve para elaborar un análisis de los factores que afectan de forma positiva o negativa al sistema organizacional y así generar estrategias alternativas para la ayuda de la organización.

Se analiza cada punto de la matriz FODA.

Fortaleza: Es la capacidad y desempeño especiales de la organización, que permite un buen desarrollo y una posición privilegiada frente a la competencia.

Las fortalezas de la Hostería Imperio Real son:

- Calidad y buen servicio.
- Instalaciones nuevas, en buen estado.
- Ambiente cálido y agradable.
- Instalaciones propias.
- Trabajo en equipo.
- Precios considerables.
- Seguridad constante.

Debilidades: Son factores que son provocados por falta de control y se consideran desfavorables frente a la competencia.

- Escaso de control.
- No está ubicado en un lugar estratégico.
- Falta de capacitación experiencia de empleados.
- No tiene establecido segregación de funciones.
- Costos altos para elaboración de productos.
- Falta de actualización de información.
- Falta de publicidad en sitios.

Oportunidades: Factores positivos, favorables que son aprovechados para generar éxito en la empresa.

- Convenios entre empresas turísticas.
- Aceptación de gastronomía de turistas nacionales y extranjeros.
- Atención 24 horas de domingo a domingo.
- Fluencia de instituciones públicas y privadas.

Amenazas: Situaciones del entorno que ponen en riesgo y atentan la estabilidad de la empresa.

- Climas cambiantes.
- Cambios constantes de políticas externas.
- Competencia de nuevos productores en el mercado.

Tabla 1. Matriz FODA

Hostería Imperio Real	

INTERNA	
Fortalezas	**Debilidades**
a. Calidad y buen servicio. b. Instalaciones nuevas, en buen estado. c. Ambiente cálido y agradable. d. Instalaciones propias. e. Trabajo en equipo. f. Precios considerables. g. Seguridad constante.	a. Escaso de control. b. No está ubicado en un lugar estratégico. c. Falta de capacitación experiencia de empleados. d. No tiene establecido segregación de funciones. e. Costos altos para elaboración de productos. f. Falta de actualización de información. g. Falta de publicidad en sitios.
EXTERNA	
Oportunidades	**Amenazas**
a. Convenios entre empresas turísticas. b. Aceptación de gastronomía de turistas nacionales y extranjeros. c. Atención 24 horas de domingo a domingo. d. Fluencia de instituciones públicas y privadas.	a. Climas cambiantes. b. Cambios constantes de políticas externas c. Competencia de nuevos productores en el mercado

Fuente: Hostería Imperio Real
Elaborado: María Alejandra Rengifo

1.6.4. Valores Corporativos

Confianza: Todo el personal que labora en la Hostería Imperio Real, trabaja con honradez y profesionalismo en cada de una de las actividades que realizan, para lograr la credibilidad de los clientes.

Calidad: Brindad a sus clientes un servicio con aptitud, apoyados por talento humano calificado, buscando la excelencia en todos sus procesos, aplicando estándares de calidad dentro de una adecuada infraestructura.

Identidad: Hostería Imperio Real será identificado por su excelencia y buena imagen, en el cual se ve reflejado en el buen servicio, pulcritud, orden de las instalaciones y en la preocupación de la calidad que merecen sus clientes.

Calidez: La eficiencia del personal, hace de Hostería Imperio Real, un sitio agradable y seguro, que le transmite a todos los clientes, confianza para que se sientan en un ambiente cómodo.

Compromiso: El compromiso por medio de la dedicación y honestidad, buscar satisfacer las expectativas de los clientes con eficiencia, elegancia y confort, para el beneficio de los clientes y el personal.

1.6.3. Objetivos

1.6.3.1.Objetivo general

Lograr el posicionamiento nacional e internacional con la caracterización de los mejores productos y servicios que se ofrece para satisfacer las necesidades y expectativas de clientes internos y externos.

1.6.3.2. Objetivos específicos

Dar a conocer los productos y servicios que ofrece la Hostería El Imperio Real Resort Spa con la difusión y comercialización para garantizar la acogida en el mercado.

Establecer un sistema de trabajo innovador con personal colaborador capacitado para garantizar la estabilidad laboral como base fundamental para la progresiva mejora de los servicios.

2. CONTROL ADMINISTRATIVO

2.1. Control

2.1.1. Definición

"Es la última fase del proceso administrativo, es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa". (Luna, 2015, pág. 117)

2.1.2. Principios básicos del control

El control se basa en los siguientes principios:

a) **Principios de declaración de objetos**: Descubrir si existe alguna discontinuidad en los objetivos que se proyectó, y así corregirlos con antelación.

b) **Principio de responsabilidad de control**: La responsabilidad es del encargado que ejecuta la planificación es decir el gerente de la empresa.

c) **Principio de control directo**: Si hay calidad tanto en los subordinados como en los gerentes no hay necesidad de controles indirectos.

d) **De excepción**: El control se aplicará con mayor importancia a áreas de gran representación, además de todas las áreas de la empresa.

e) **De equilibrio**: "Todo grupo conferido le corresponde un grado de control. Con referente a la autoridad que se delega y la autoridad que se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer responsabilidad conferida y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida". (Luna, 2015, pág. 118)

f) **De la costeabilidad**: El control justifica el costo en tiempo y dinero siempre y cuando exista resultados positivos en el reporte de control.

g) **De las desviaciones**: Las desviaciones respecto a la planificación deben ser analizadas, para conocer cuáles fueron las causas y así eliminar o restaurarlas y prever el futuro.

2.1.3. Objetivos

Los objetivos de control se detallan a continuación:

- Detectar y corregir errores en los procesos de cada área de la empresa.
- Alcanzar la planeación propuesta de las áreas de la organización sin modificaciones significativas.
- Implementar medidas preventivas en las operaciones.
- Cumplir con las normas y leyes que regulan a la empresa.
- Suprimir procesos que no agregan valor a la organización.
- Salvaguardar los activos de la empresa contra cualquier pérdida.

2.2. Control Interno

El control interno es un proceso de alta importancia para la estructura administrativa contable de una organización, que aporta información y apoyo a la toma de decisiones, frente a los fraudes que puede existir en una empresa.

2.2.1. Concepto

"El control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en la relación con el logro de los objetivos de las organizaciones". (Mantilla, 2013, pág. 2)

Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (NIA 315, 2013)

2.2.2. Importancia

Es fundamental que la empresa cuente con un control interno ya que, al tener las herramientas necesarias de control, la evaluación financiera y contable y los procedimientos administrativos serán fiables, además logra mejores niveles de productividad mediante la optimización de recursos y así la organización tenga habilidad para identificar errores y prevenir cualquier riesgo futuro. (Frias, 2016)

El control Interno apoya la seguridad del sistema contable que se utiliza en la organización, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que favorecen a la empresa para realizar su objetivo. Gracias a dicho control, se logra detectar las irregularidades y errores y se logra beneficiar al auditor quien puede cuenta veraz de las transacciones y manejos realizados en la empresa, así como la administración del personal, los métodos y los sistemas contables. (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2002)

Se adapta continuamente a los cambios que se da en la organización, realizado por la administración y su personal, está diseñado para enfrentarse a los riesgos, implementando un mecanismo para verificar que se esté cumpliendo los objetivos, políticas y metas como fueron planeados, para el desarrollo de su misión institucional.

2.2.3. Clases

El control interno incluye el control administrativo y contable y cada uno comprende, métodos, normas, procedimientos, los cuales se deben aplicar con rigurosidad.

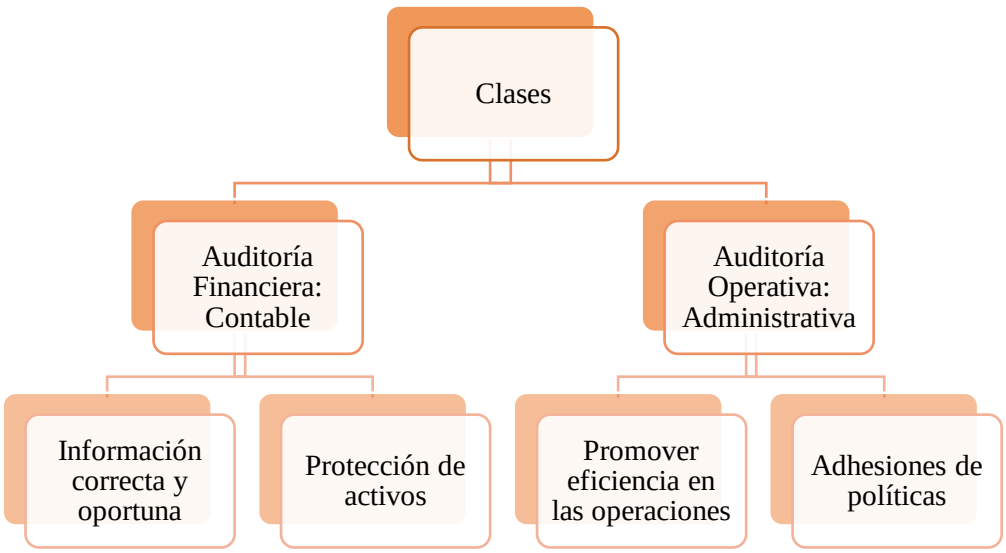


Figura 10. Clases de control interno
Fuente: (Granada, 2011)

2.2.3.1. Control administrativo

El control administrativo corresponde a las medidas relacionadas con la eficiencia y eficacia operacional, la observación y el cumplimiento de políticas en los departamentos de la organización. “La meta de los controles administrativos es eliminar el desperdicio y maximizar la eficiencia.” (Rubio, 2015)

“Además incluye el plan organizativo, los procedimientos y registros que están relacionados con los procesos de decisión contundentes a la autorización gerencial, tiene que ver con la responsabilidad de alcanzar objetivos con la organización y constituye el punto de partida para establecer el control contable, se ejerce a través de la auditoría operativa que hace evaluaciones constructivas y objetivas de las distintas actividades o gestiones ejercidas, en esa medida determinar el grado de eficiencia, economía y efectividad con que la administración realiza sus planes, políticas y programas.” (Granada, 2011)

Es decir, el control administrativo tiene el propósito de alcanzar los objetivos de la organización por medio de planes y procesos estratégicos y ayudar con planes de acción para corregir las actividades erróneas o incorrectas.

2.2.3.2. Control contable

El control contable proporciona información confiable y oportuna en el manejo de registro de las operaciones. “Son medidas que hace referencia con la protección de los activos, confiabilidad de los informes contables y financieros, son normas y procedimiento que permiten lograr los objetivos relacionados con la parte financiera y así eliminar el fraude” (Rubio, 2015)

Se relaciona con la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los registros financieros, el control contable se diseña para proveer seguridad de manera que las transacciones sean realizadas de manera objetiva e independiente, efectuada con posterioridad, a las operaciones y de conformidad con las normas y procedimientos a los controles fundamentales, a los libros y registros de contabilidad para expresar una opinión sobre la razonabilidad y confiabilidad de sus estados financieros. (Granada, 2011)

En el control contable se tiene en cuenta algunos requerimientos como control de comprobantes como facturas, retenciones, notas de debido, de crédito u otros documentos contables; obtener información tanto de clientes como de proveedores, con el propósito de dar confiabilidad a los estados financieros.

2.2.4. Objetivos

El control interno tiene tres objetivos principales que se detallan a continuación (Fonseca, 2011):

a. **Efectividad y eficacia en las operaciones**: Se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones sean efectivas, y comprobar que la planificación se lleve a cabo correctamente y sin desviaciones.

b. **Confiabilidad de la información financiera:** Las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera sea válida y confiable y ser presentado a sus beneficiarios oportunamente y así evitar irregularidades.

c. **Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables:** Hace referencia a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la organización para asegurar que los recursos son ejecutados, conforme a las regulaciones y leyes aplicables.

Todas las políticas realizadas por la alta gerencia deben conocerla los colaboradores de la organización, para lograr la misión de la organización.

2.2.5. Elementos

El control interno efectivo debe contener los siguientes elementos (Estupiñan, 2015):

Tabla 2. Elementos del control interno

Organización	Sistemas y procedimientos
Dirección	Manuales de procedimientos
Asignación de responsabilidad	Sistemas
Segregación de deberes	Formas
Coordinación	Informes
Personal	Supervisión
Selección	Interna
Capacitación	Externa
Eficiencia	Autocontrol
Moralidad	
Retribución	

Fuente: (Estupiñan, 2015, pág. 20)
Elaborado: María Alejandra Rengifo

a. **Elemento de Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las

unidades de la organización y para los empleados y que segreguen las funciones de registro y custodio**.**

b. Elementos, sistemas y procedimientos: Un sistema apropiado para el registro de resultados financieros de procedimientos y transacciones seguras.

c. Elementos de personal: Procesos seguros para la ejecución de funciones y obligaciones de personal:

- Personal capacitado y con experiencia para cumplir con sus deberes satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

d. Elementos de supervisión: Buenos procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico, utilizando en la evaluación el control interno.

2.2.6. Métodos de Evaluación de control interno

Para una adecuada evaluación de sistema de evaluación de control, se requiere de los siguientes métodos:

Método descriptivo o de memorándum

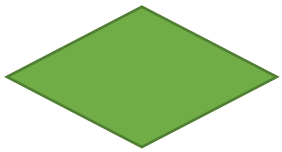
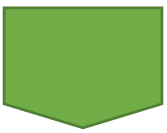
Consiste en una explicación escrita de las rutinas determinadas para la ejecución de operaciones o aspecto específicos de control interno. En este método se realiza la formulación de memorandos, se transcribe en forma fluida los diferentes pasos de aspecto operativo y a su vez debe contener una de las operaciones de las unidades administrativas que intervienen en la organización. (Mendevil, 2008, pág. 235)

Método gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas varias); en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos, por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones. (Mendevil, 2008, pág. 235)

Tabla 3. Simbología

Símbolo	**Nombre**	**Significado**
	Terminador	Indica el inicio o el final del flujograma (proceso).
	Documento	Representa algún documento que se genera como una factura.
	Actividad o Proceso	Significa actividad o conjunto de actividades.

	Decisión	Indica un punto que son posibles varias alternativas con dos respuestas de sí o no.
	Conector de página	Representa una conexión con otra página diferente para continuar el flujograma.
	Datos	Indica la introducción de cualquier información.
	Multidocumento	Indica cuando se genera varios documentos al mismo tiempo.
	Línea de Flujo	Muestra la dirección y sentido de flujo, conectando los procesos.

Fuente: (Gestión Estrategica del Cambio, 2007, pág. 212)
Elaborado: María Alejandra Rengifo

Método Cuestionario

Se obtiene previamente una serie de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación que se investiga, cada pregunta debe contener su debida respuesta. Por lo general estas preguntas se realizan para obtener advertencias de debilidades en el control del negocio, es decir si la respuesta es negativa adquirimos información de riesgo que afectan al negocio. (Mendevil, 2008, pág. 235)

2.3. Métodos

2.3.1. Método COSO I

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway, en Estados Unidos, en 1992 publica la primera versión del Marco Integrado de control interno, como una forma para solucionar la diversidad de conceptos, definiciones, interpretaciones existentes referentes al control interno.

El grupo de trabajó se constituyó por representantes de las siguientes organizaciones:

AAA –Asociación Americana de Contadores
AICPA –Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados
FEI –Instituto de Ejecutivos Financieros
IIA –Instituto de Auditores Internos
IMA –Instituto de Contadores Gerenciales

2.3.1.1. Objetivos

"El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos." (Control de Recursos y Riesgos, 2006, pág. 16):

a. Honestidad y responsabilidad
b. Eficacia y eficiencia en las operaciones

c. Fiabilidad de la información financiera

d. Salvaguarda de Recursos

e. Cumplimiento de leyes y normas

2.3.1.2. Componentes



Figura 11. Componentes COSO I
Fuente: Deloitte

a. Ambiente de control

El ambiente de control es la base de una organización al influir en la concientización de personal de control y se funden atributos individuales como integridad y valores éticos, competencia y otros factores que requieren para cumplir con la responsabilidad de control. (Fonseca, 2011, pág. 51)

b. Evaluación de riesgos

Determina mecanismos que implican la identificación, análisis y manejo de riesgos que pueden afectar el alcance de los objetivos propuestos de control interno. (Fonseca, 2011, pág. 77)

c. Actividades de Control

"Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo." (Mantilla, 2013, pág. 71)

Para conseguir los objetivos del negocio asegura que se tomen las acciones necesarias para evitar los riesgos, incluye algunas actividades como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisión de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

d. Información y Comunicación

El componente permite que el personal de la organización identifique, capte y comunique información oportuna para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. (Mantilla, 2013)

e. Monitoreo

Las actividades de monitoreo es un proceso que valora la calidad de desempeño de control en el tiempo, si está operando en la forma correcta y si no es el caso, busca alternativas para su modificación.

2.3.2. Método COSO II

En el año 2004 por una serie de irregularidades y pérdidas de algunos inversionistas y empleados, se procedió por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission a lanzar el Marco de control denominado COSO II Marco integrado de gestión de Riesgos, el cual amplia el concepto de control interno y se enfoca a la identificación, evaluación y gestión de riesgo.

"Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad." (COSO ERM Executive Summary)

2.3.2.1. Objetivos

Los objetivos están orientados a alcanzar las metas de la organización y se clasifican en cuatro categorías:

a. Estratégicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones en la organización y protección de activos por posibles pérdidas.

b. Operativos: Hace referencia con la misión de la entidad y su alto apoyo.

c. Información: Información financiera y no financiera que abarca confiabilidad y transparencia.

d. Cumplimiento: Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra, 2017)

2.3.2.2. Componentes



Figura 12. Componentes COSO II
Fuente: COSO.org

a. Ambiente interno

Abarca el talento de una organización e influye en sus empleados sobre el riesgo y forma un conjunto de los componentes de la gestión de riesgos corporativos, provisionando disciplina y estructura. Los factores que influyen son filosofía de gestión de riesgo supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia en el personal y la forma en la que la dirección asigna la autoridad, responsabilidad y organiza y desarrolla a sus colaboradores. (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004)

b. Establecimiento de Objetivos

Se debe fijar los objetivos que apoyen la misión de la organización, identificando los eventos potenciales que afecten a la organización. La administración tiene un proceso para establecer objetivos y que estos apoyan y están alineados con la misión y visión de la empresa. (Estupiñan, 2015)

c. Identificación de Eventos

Identifica los riesgos potenciales y si estos afectan a la organización, para implementar estrategias y lograr los objetivos con éxito. Los eventos negativos representan riesgos que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos positivos representan oportunidades, que la dirección reconduce a la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004)

d. Evaluación de Riesgos

Permite a una organización evaluar acontecimientos desde una doble perspectiva-probabilidad e impacto y usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los eventos potenciales deben evaluarse individualmente de toda la entidad. (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004)

e. Respuesta al Riesgo

Analiza los riesgos y el manejo de la organización frente a ellos y el grado que más reporta las posibilidades de riesgos. “Las respuestas al riesgo caen dentro cd las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo” (Estupiñan, 2015, pág. 78)

f. Actividades de control

Trata de las políticas y procedimientos que resguardan que se ejecute de manera apropiada y asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven eficazmente. (Estupiñan, 2015, pág. 78)

g. Información y Comunicación

Permite identificar, capturar y comunicar información que permita a los integrantes de la organización llevar a cabo sus responsabilidades. También existe comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones. (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2004)

h. Monitoreo

Es necesario realizar un monitoreo ya que se debe realizar verificaciones de todos los procesos de la administración de los riesgos, que todos los componentes del ERM tengan funcionamientos adecuados y realizar modificaciones si son necesarias.

2.3.3. Método COSO III

Este nuevo Método llamado COSO III fue publicado en mayo de 2013, fue elaborado por la Comisión Treadway y reemplaza el COSO I de 1992, para el apoyo a las organizaciones que tenga el propósito de cubrir esfuerzos básicos como:

- Adaptarse al aumento y complejidad de los negocios, a cambios tecnológicos y nuevos métodos de negociación.
- Detección y respuesta a los riesgos.
- Conseguir el logro de los objetivos
- Emitir información confiable que apoya la adecuación y oportuna toma de decisiones.

2.3.3.1. Objetivos

El control interno-Marco Integrado (Resumen Ejecutivo) actualizado en el 2013, establece los siguientes objetivos:

Objetivos Operativos	Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimientos financieros y operacional, protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
Objetivos de Información	Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros aspectos por los reguladores, organismos reconocidos, o políticas de la propia entidad.
Objetivos d Cumplimiento	Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad

Figura 13. Objetivos COSO III
Fuente: (Price Water Cooper, 2013)

2.3.3.2. Componentes del control interno administrativo en base al modelo COSO 2013

El control interno COSO 2013, consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el ente y están integrados a los procesos administrativos.

"Los componentes no consisten en un proceso secuencial, sino un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes"

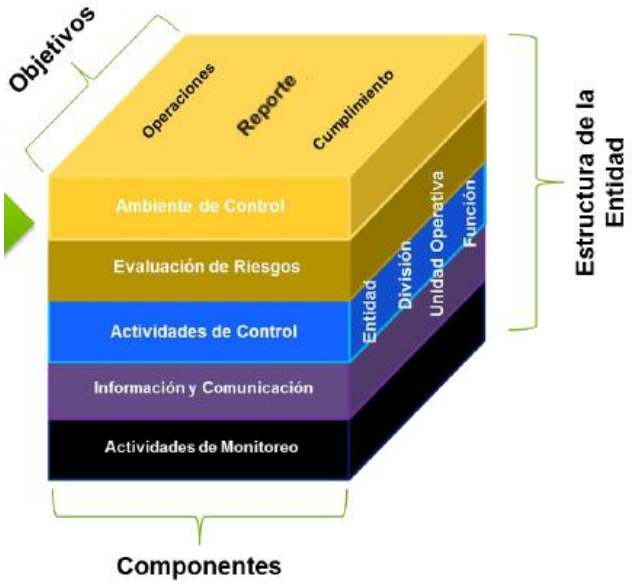


Figura 14. Componentes COSO III
Fuente: Deloitte

2.3.3.2.1. Ambiente de Control

Es el principal componente del COSO ya que engloba normas, proceso y estructuras para una guía de control de toda la organización y al mismo tiempo influye en el personal por medio de los procesos y controles que realizan y que son aplicados. En este componente la Hostería "Imperio Real", deberá constituir sus actividades, fijar sus objetivos y evaluar los riesgos.

El ambiente de control incide de la siguiente manera (Estupiñan, 2015, pág. 30):

- Se estructuran las actividades de negocio
- Se asigna autoridad y responsabilidad
- Se organiza y desarrolla al personal

- Se comparte y comunican los valores y creencias

2.3.3.2.2. Evaluación de Riesgo

Comprende los mecanismos necesarios para identificar y manejar los riesgos específicos que ponen en peligro el alcance de los objetivos de la organización, obteniendo mejoras para la propia empresa y sobre la competencia.

"Cada entidad se enfrente a una gama de diferentes riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la concesión de los objetivos." (COSO , 2013)

2.3.3.2.3. Actividades de control

Las actividades de control direccionan a las organizaciones en el desarrollo de normas, sistemas y procedimientos. Estas actividades pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Algunas de estas actividades son:

- Salvaguarda de recursos
- Segregación de funciones
- Supervisión y entrenamiento adecuado
- Controles sobre procesamiento de información (Estupiñan, 2015)

2.3.3.2.4. Información y Comunicación

Está conformado por los métodos y procedimientos en todos los niveles para identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo, se debe identificar y comunicar la información que se obtiene por medio de un informe, y así los miembros de la organización cumplan con las responsabilidades en cada una de sus actividades.

Se realiza un seguimiento sobre el correcto funcionamiento de los sistemas, forma de procesar los datos, almacenamiento de datos y forma de mantener segura la información. (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra, 2017)

2.3.3.2.5. Supervisión

Evalúa la calidad de control, revisando que los cinco componentes de control funcionen de forma eficiente y adecuada. Al evaluar la calidad de control interno el monitoreo permite a las personas identificar los controles débiles, innecesarios e insuficientes. (Memorias Puce, 2018)

Tabla 4. Principios de Control interno COSO 2013

Principios de Control interno COSO 2013	
Ambiente de Control	1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
	2. El Consejo de Administración demuestra independencia de la administración y ejerce supervisión del desarrollo y rendimiento de controles internos.
	3. Estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

	4. La organización demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
	5. La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control en la búsqueda de objetivos.
Evaluación de Riesgo	6. La organización especifica objetivos con claridad para permitir la identificación y valoración de riesgos relacionados con objetivos.
	7. Identifica los riesgos sobre el cumplimiento de objetivos y analiza los riesgos.
	8. La organización considera la posibilidad de fraude para logro de objetivos.
	9. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar al sistema de control.
Actividades de Control	10. Elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.
	11. Elige y desarrolla actividades de control generales sobre tecnología.
	12. Despliega actividades de control por medio de políticas y procedimientos, para poner en acción dichas políticas.
Información y Comunicación	13. La organización obtiene o genera y usa información relevante de calidad para apoyar en funcionamiento de control interno.
	14. Comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno.
	15. La organización se comunica con grupos externos con respecto a las situaciones que afecta al control.
Supervisión	16. Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas
	17. Evalúa, comunica deficiencias de control interno a aquellos grupos responsables de tomar acciones correctivas.

Fuente: Marco Integrado Control Interno
Elaborado: María Alejandra Rengifo

2.4. Diagnostico administrativo de la Hostería

El propósito del diagnóstico administrativo de la Hostería “Imperio Real”, es conocer la organización administrativa y el funcionamiento de sus procesos, para detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la hostería y los motivos por los cuales no alcanzan los objetivos propuestos.

Para diagnosticar el control interno de la organización existen algunas técnicas ya mencionadas en los métodos de evaluación de control interno los cuales son: método descriptivo, método gráfico, método de cuestionario y que serán utilizadas para evaluar las principales activadas de la Hostería “Imperio Real”.

2.4.1. Cuestionario de Control

El propósito de evaluación de la hostería por medio de cuestionario de control, es establecer el nivel de confianza en el control para instaurar la naturaleza de la organización e identificar las diferentes debilidades que presenta la hostería, para restaurar y eliminar y mantener un mejor manejo.

La entrevista fue realizada al Ing. Christian Villacis, encargado de la administración de la Hostería “Imperio Real”.

Tabla 5. Cuestionario de Control de Integridad

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control-Integridad y valores éticos						
Entrevistado	Ing. Christian Villacis	**Cargo**	Administrador			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha: 31/01/2020						
No.	**Preguntas**		**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
1	¿La dirección muestra preocupación por la integridad y valores éticos de su personal?		X			Mantiene una buena relación con el personal.
2	¿Se ha comunicado oportunamente el compromiso de ética e integridad mediante el ejemplo y predicación de una cultura organizacional?		X			
3	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos que proporciona la hostería?			X		Existen casos en los cuales los empleados no denotan integridad.
4	¿Hay casos de hechos fraudulentos o contrarios a la ética que involucre a la alta gerencia?			X		La alta gerencia práctica la ética e integridad.
5	¿Se realizan talleres o reuniones para explicar y difundir el contenido del código de ética?		X			
6	¿Se toma acciones disciplinarias en caso de incumplir políticas y procedimientos referentes a la integridad y valores éticos?		X			Acciones disciplinarias depende del grado de incumplimiento

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 6. Cuestionario de control-administración

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control-Administración Estratégica						
Entrevistado	Ing. Christian Villacis	**Cargo**	Administrador			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha: 31/01/2020						
No.	**Preguntas**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**	
1	¿Se encuentran bien establecidos los objetivos de la hostería?	X			Su principal objetivo es ser reconocido a nivel nacional.	
2	¿Las estrategias están relacionadas con los planes propuestos por la organización?	X				
3	¿Existe información confiable y periódica acerca de la ejecución de metas y objetivos estratégicos?		X		No se da a conocer si se está cumpliendo los objetivos	
4	¿Hay cambios estratégicos por ajustes (errores) significativos en la hostería?	X			En caso de errores se cambia las estrategias del negocio.	
5	¿Se ha establecido metas para llegar a cumplir el rendimiento del negocio?	X			Se establece metas para cumplir con los objetivos.	

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 7. Cuestionario de control-sistema organizacional

Hostería Imperio Real					
Cuestionario de Control-Sistema Organizacional					
Entrevistado	Ing. Christian Villacis	**Cargo**	Administrador		
Elaborado por	María Alejandra Rengifo				
Fecha: 31/01/2020					
No.	**Preguntas**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
1	¿La hostería realiza modificaciones de acuerdo a los cambios de acuerdo a la organización estructural ya sea en los objetivos o rendimientos insatisfactorios?	X			
2	¿Existen mecanismos para la revisión y actualización de los procedimientos referentes a los riesgos existentes?		X		No hay mecanismos en relación a los procedimientos de riesgos.
3	¿Existen procedimientos operativos y administrativos orientados al cumplimiento de objetivos de gestión?	X			
4	¿Hay reglamentos específicos para los sistemas y normas de administración?		X		
5	¿Se ha elaborado algún manual de estructura organizacional que detalle funciones?		X		
6	¿Se identifica procedimientos y actividades que no generen valor agregado a la hostería?	X			

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 8. Cuestionario de control-administración del personal

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control-Administración del personal						
Entrevistado	Ing. Christian Villacis	**Cargo**	Administrador			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha: 31/01/2020						
No.	**Preguntas**		**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
1	¿La planificación estratégica del personal tiene relación con el logro de los objetivos de la hostería?		X			
2	¿Los colaboradores están aptos para el nivel de responsabilidad asignado de acuerdo a su área?		X			
3	¿Los funcionarios de la organización realizan constantes talleres y capacitaciones para el personal?		X			Realizan talleres para incentivo y crecimiento profesional.
4	¿Se realiza procesos de evaluación para conocer las habilidades y conocimientos de los empleados?			X		Se debe implementar evaluaciones para conocer sus debilidades
5	¿Existe un proceso formal de contratación e identifica empleados potenciales?			X		Conocer al personal antes de contratarlo
6	¿Hay supervisión eficaz de personal en cada área de la hostería?		X			
7	¿Si existe algún cambio o modificación u otro asunto importante referente a la hostería, se mantiene informado a los colaboradores?		X			

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

2.4.2. Matrices de cumplimiento

En toda organización se debe cumplir algunos registros de cumplimiento que están bajo ordenanza de la municipalidad o del Estado; en este caso la Hostería “Imperio Real” está bajo control de entes regulatorios del Cantón Salcedo, que verifican si cumplen con algunas directrices y permisos bajo ley.

Tabla 9. Permisos municipales

No.	Requisito	Cumple	
		SI	NO
1	Registro de Establecimiento de RUC	X	
2	Permiso de Cuerpo de bomberos	X	
3	Registro de Patente	X	
4	Uso de suelos	X	
5	Registro sanitario	X	
6	Registro de actividad turística	X	
7	Licencia de funcionamiento turístico	X	
8	Permisos de rótulos y publicidad exterior	X	
9	Licencia Ambiental	X	
10	Registro de Turismo para alojamiento	X	

Fuente: (Hoteles Ecuador, 2004)
Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 10. Permisos tributarios

No.	Requisito	Cumple	
		SI	NO
1	Registro Único de contribuyente	X	
2	Comprobantes de venta y retenciones	X	
3	Registros contables	X	
4	Declaración del impuesto a la renta	X	
5	Anexo del Impuesto a la Renta	X	
6	Declaración de Impuesto al Valor Agregado	X	
7	Anexos transaccionales simplificado	X	

Fuente: (Hoteles Ecuador, 2004)
Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 11. Obligaciones patronales

No.	Requisito	Cumple	
		SI	NO
1	Nómina de los empleados	X	
2	Rol de pagos	X	
3	Contrato Legalizado	X	
4	Plantillas de pagos de aporte IESS	X	
5	Planilla de pago de 13er y 14to sueldo	X	
6	Uniformes para el personal	X	
7	Aviso de entrada salida al IESS	X	
8	Cumplimiento de pagos al IESS	X	

Fuente: (Hoteles Ecuador, 2004)
Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Según la información recolectada cumple con todos los requisitos establecidos por el municipio y el Estado, y no tiene ningún antecedente en el cumplimento de normas y leyes tributarias.

2.4.3. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente "es la percepción del cliente sobre el grado en el cual se ha cumplido sus requerimientos" (ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario), tomando en cuenta las quejas de los clientes, la baja satisfacción, hay que mencionar que no siempre está asociada con la disminución de la calidad de servicios y de los productos, pero ayuda a establecer acciones de mejora. (Calidad y Gestión , 2011)

En este caso para evaluar la satisfacción de los clientes de la Hostería "Imperio Real" se utilizó una página virtual, en la cual está registrada la hostería y por medio de una calificación sobre diez puntos, indica la puntuación y los comentarios de los clientes referentes al servicio y la alimentación.



Figura 15. Calificación de la hostería
Fuente: (Booking.com, 2020)

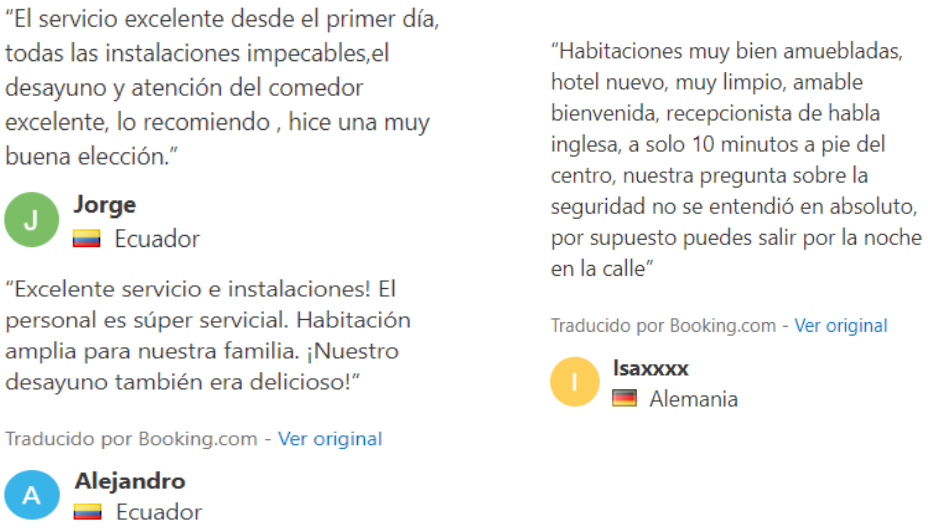


Figura 16. Comentarios positivos
Fuente: (Booking.com, 2020)

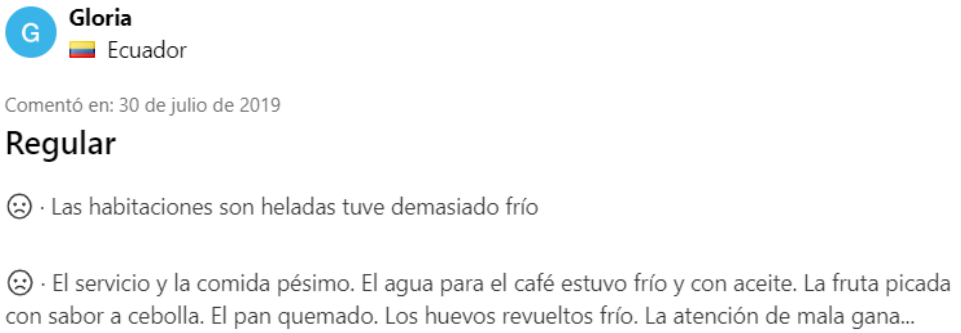


Figura 17. Comentarios negativos
Fuente: (Booking.com, 2020)

Se observó que la mayoría de los clientes estuvo satisfecha de acuerdo a sus necesidades, pero también existieron clientes no satisfechos, ya sea por gustos, comodidad o malos entendidos, en conclusión, se debería topar algunos aspectos con los clientes en base a sus necesidades y evitar comentarios negativos.

2.4.4. **Procesos principales de las áreas de la Hostería**

"Un proceso es el conjunto de etapas o fases sucesivas por medio de las cuales se efectúa la administración."

"Conjunto de métodos, materias primas, personas maquinas, medio ambiente como resultado de su interacción generan valor agregado y transformación crean productos y servicios." (Montalvo, 2010)

Un proceso, es un flujo continuo, interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, que se desarrollan a para lograr cada uno los objetivos y metas propuestos por la organización

A continuación, detallaremos los procesos principales de la Hostería "Imperio Real", por medio del método gráfico

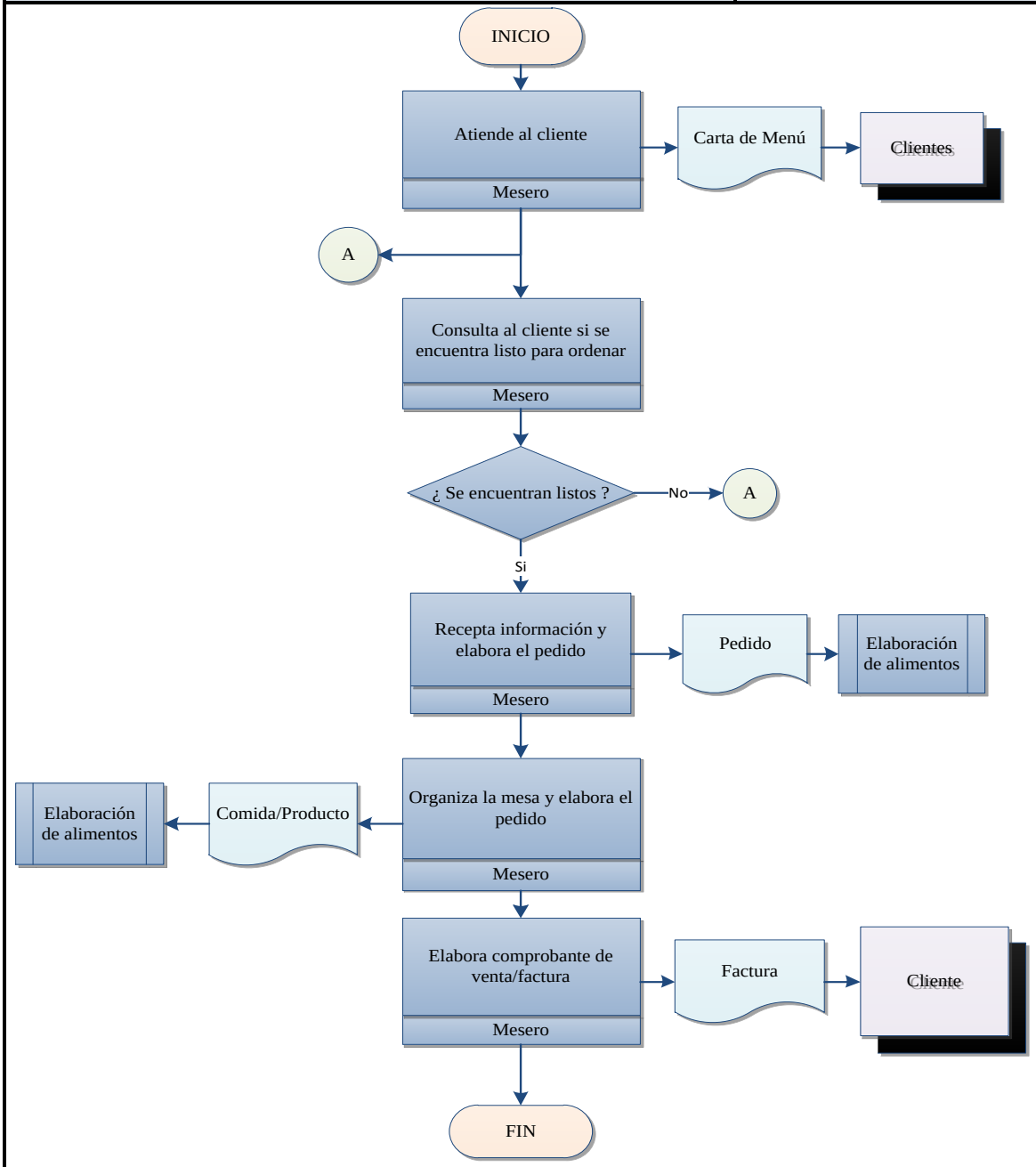
2.4.4.1. Servicios-Restaurante

El servicio de ventas en el restaurante en base a la experiencia como comensal, se puede describir de la siguiente forma, el proceso inicia cuando el mesero atiende al cliente en cada una de sus mesas, por medio de un menú, además detalla las especialidades y los platos del día, se toma la orden y lo lleva al chef para que prepare el platillo solicitado, la preparación demora entre 15-20 minutos. El pedido es servido al cliente y finalmente el cliente puede solicitar su cuenta en cuanto haya terminado, o puede acercarse a caja, el restaurante cuenta con diversas formas de pago, como efectivo y tarjetas de crédito (Ver figura 18).

2.4.4.2. Servicios-Hospedaje

El servicio de hospedaje inicia con la llegada del huésped, es atendido por la recepcionista la cual observa si hay habitaciones disponibles, en el caso de disponibilidad de habitaciones, pregunta el número de personas que se va a hospedar y las alternativas de habitaciones que busca, se procede a la aceptación y al pago en efectivo o tarjeta de crédito. Una vez realizado el pago, se procede a llevar el equipaje a la recepción, el huésped es llevado a su habitación, se le entrega la llave y se procede a solventar alguna duda. Al finalizar la estadía revisan que no existan problemas con las instalaciones, si toda esta en regla se procede a realizar la factura y la entrega de la llave, transporta sus maletas a la salida, la recepcionista agradece y se despide. (Ver figura 19, 20, 21)

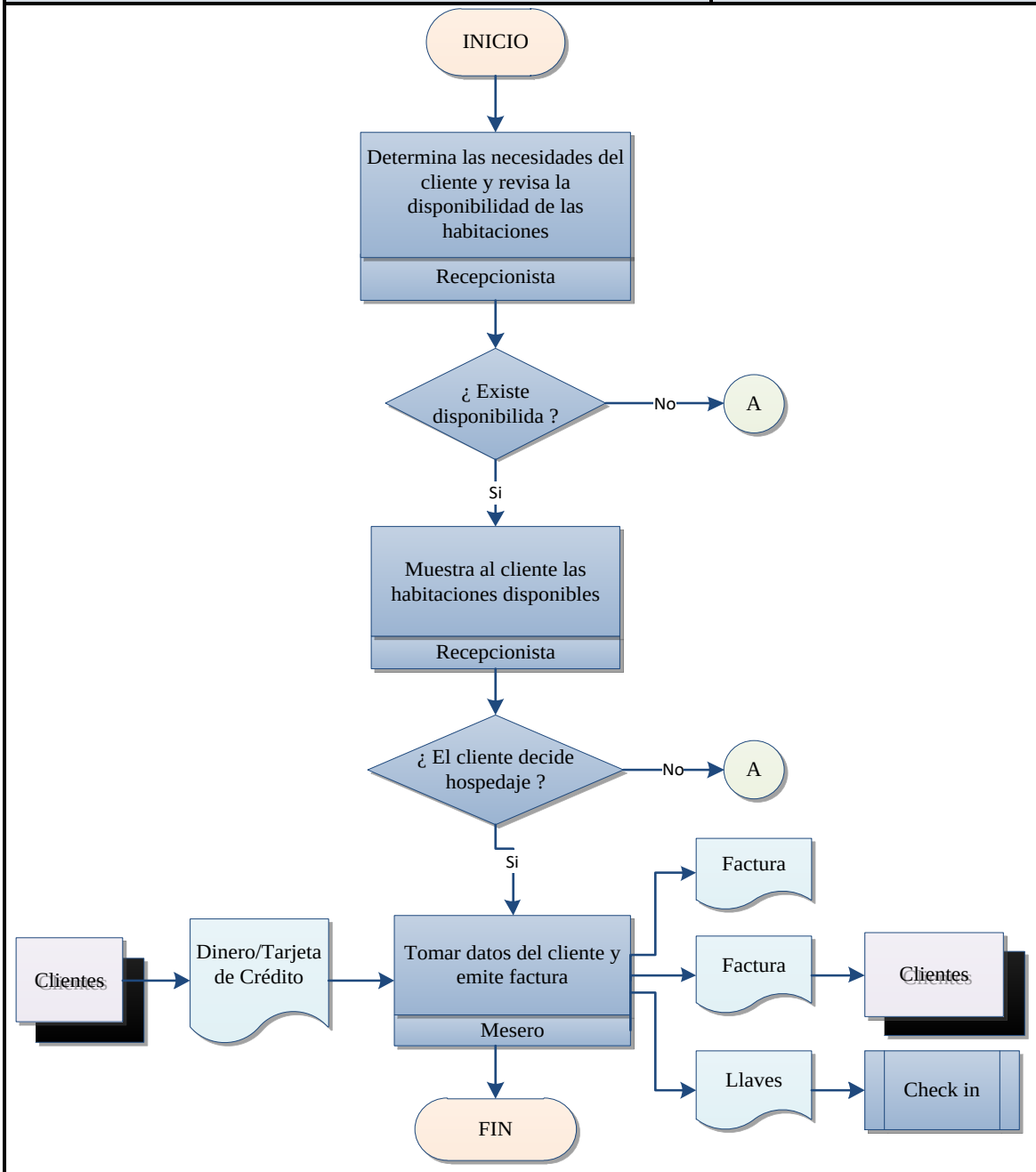
HOSTERIA IMPERIO REAL	Diagnóstico del Proceso
Proceso	**Servicios de Restaurant**
Edición No. 00	Página: 1 de 1



Elabora por	María Alejandra Rengifo
Aprobado por	MSC. Efraín Becerra

Figura 18. Flujograma –Proceso servicio de restaurante

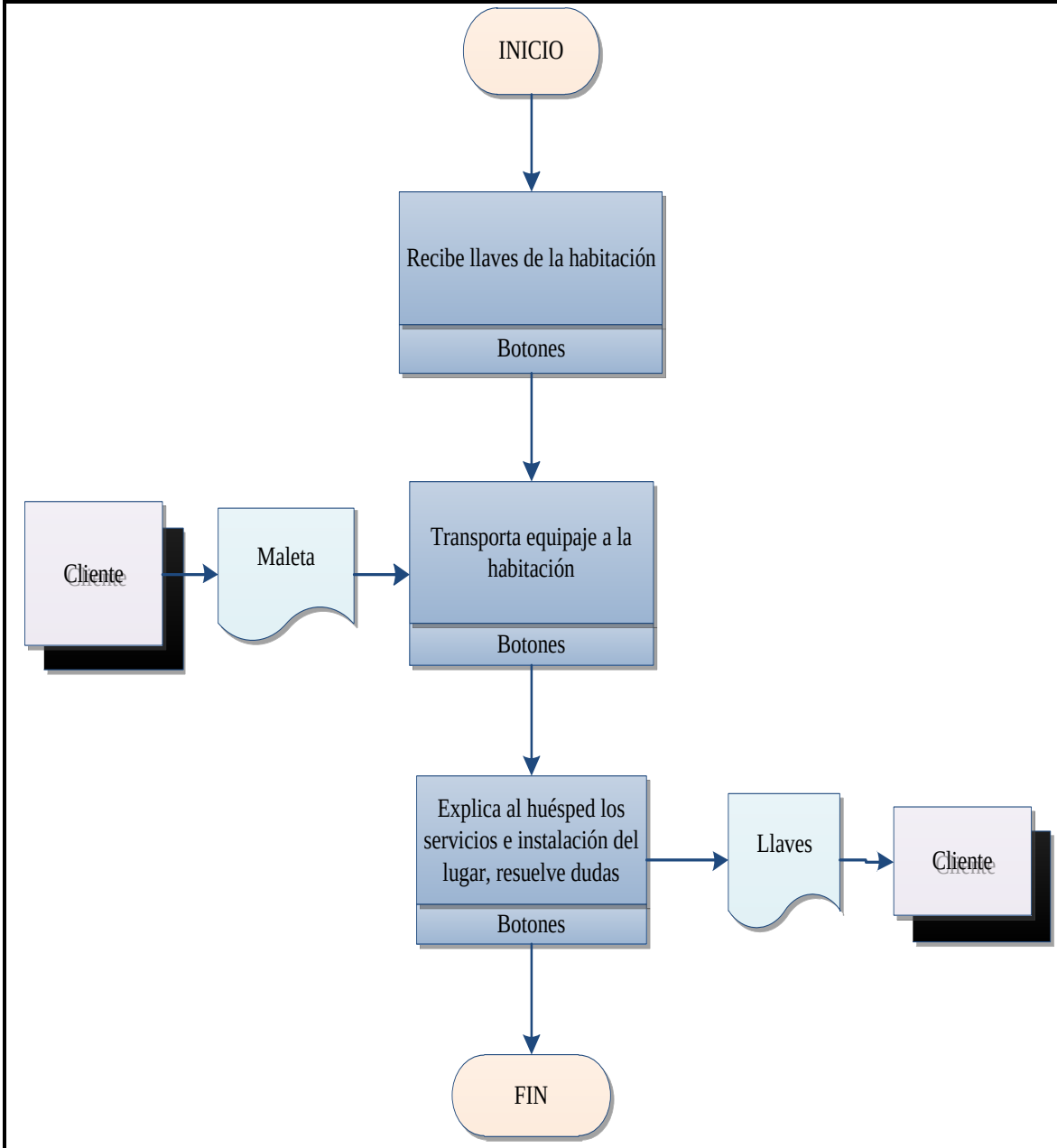
	HOSTERÍA IMPERIO REAL	**Diagnóstico del Proceso**
Proceso	**Servicios de Hospedaje-Ventas**	
Edición No. 00		Página: 1 de 1



Elabora por	María Alejandra Rengifo
Aprobado por	MSC. Efraín Becerra

Figura 19. Flujograma –Proceso servicio de hospedaje

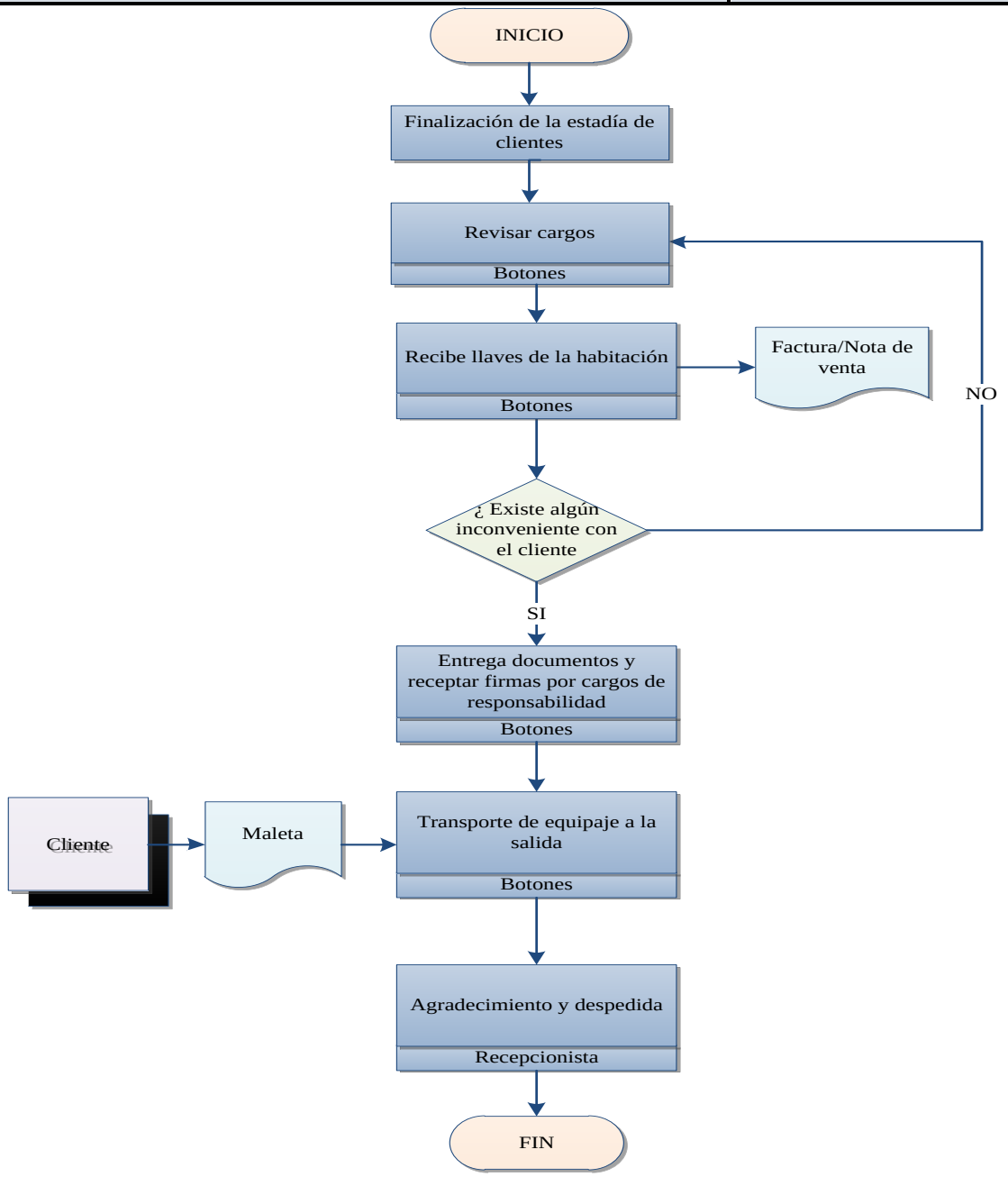
	HOSTERÍA IMPERIO REAL	**Diagnóstico del Proceso**
Proceso	**Servicio de hospedaje-Check in**	
Edición No. 00		Página: 1 de 1



Elabora por	María Alejandra Rengifo
Aprobado por	MSC. Efraín Becerra

Figura 20. Flujograma –Proceso servicio de hospedaje

	HOSTERÍA IMPERIO REAL	**Diagnóstico del Proceso**
Proceso	**Servicio de hospedaje-Check out**	
Edición No. 00		Página: 1 de 1



Elabora por	María Alejandra Rengifo
Aprobado por	MSC. Efraín Becerra

Figura 21. Flujograma –Proceso servicio de hospedaje

3. DIAGNÓSTICO DE CONTROL CONTABLE

3.1. Control Contable

"Procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se basa en técnicas para que al efectuar las tareas de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros contables estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria." (Definición.org, 2003)

El control contable de una organización tiene alta importancia ya que permite el registro de todas las transacciones, operaciones que se lleva a cabo en una empresa, con esta información proporcionada, la organización toma decisiones administrativas en su gestión.

Una contabilidad optima, permite a la administración optimizar recursos, buscar alternativas, y prevenir riesgos y así llegar a alcanzar los objetivos planeados por la organización.

Los puntos de control representan el estado de ejecución deseado, deben ser estables y de fácil comprensión, el control contable debe:

- Proporcionar información veraz y adecuada.
- Ser un instrumento que ayude a detectar las áreas de dificultad.
- Orientar a la dirección para determinar guías de acción, tomar decisiones y controlar las operaciones.
- Establecer las responsabilidades de los que intervienen en las operaciones.

- Detectar causas y orígenes, y no limitarse al registro de operaciones. (International Venture Consultants, 2018)

3.2. Cuestionario de Control contable

Se realiza el cuestionario de control contable para diagnosticar la situación de la hostería.

Se tomará en cuenta el cuestionario de control contable, de tesorería, compras, ventas, inventario.

Tabla 12. Cuestionario de control Contable

Hostería Imperio Real					
Cuestionario de Control-Contable					
Entrevistado	Ing. Antonio Villacis	**Cargo**	Gerente General		
Elaborado por	María Alejandra Rengifo				
Fecha: 24/02/2020					
No.	**Preguntas**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
1	¿Hay un manual en la hostería que identifique los procesos de registro, pagos, cobros, realizados en el área?		X		No existe manual de procesos.
2	¿Existe un manual de funciones que distingue las responsabilidades y autoridad de cada puesto de contabilidad?		X		No hay manual de funciones y responsabilidades.
3	¿El número de personal con el que cuenta el área contable está de acuerdo para la carga laboral y funciones?	X			
4	¿Existe capacitación constante respecto a normativas contables y tributarias?		X		Las capacitaciones no son constantes.
5	¿Se realiza reportes económicos frecuentes de avances y progreso planificado?		X		No se reporta avances.
6	¿Existen políticas por escrito para el área contable?	X			
7	¿Se realiza periódicamente presentación de informes o reportes?	X			
8	¿Existe participación de los empleados de contabilidad para identificar riesgos internos y externos?		X		
9	¿Tiene el área identificado parámetros respecto a riesgos que afecten objetivos?		X		

Tabla 12. (Continuación)

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
10	¿Se establece políticas y procedimientos contables respecto a riesgos y relación con los objetivos?		X		No existen metodologías de evaluación de riesgo.
11	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante cambios ya sea contables o tributarios?		X		
12	¿Existe el apoyo de la administración para la participación de los colaboradores en la toma de decisiones?		X		
13	¿Cree usted que las decisiones que se toman en el área contable tienen respaldo en evidencia confiable?	X			
14	¿Se mantiene un archivo ordenados de los estados financieros y transacciones contables?	X			
15	¿La información obtenida por el sistema contable cubre todas las actividades?	X			
16	¿Cuándo se determina un problema dentro del área contable se realiza un seguimiento documentado?	X			
17	¿Existe una supervisión periódica por la administración?	X			
18	¿Se realiza revisiones periódicas de información de libros contables?	X			Se realiza revisión pero no de forma periódica.
19	¿Existe en el área contable supervisión y evaluación de auditoría interna y externa?		X		
20	¿Hay un responsable de monitoreo en el área contable?		X		
21	¿Se realiza un monitoreo constante del funcionamiento de controles contables?		X		

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 13. Cuestionario de control de tesorería

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control-Tesorería						
Entrevistado	Ing. Antonio Villacis	**Cargo**	Gerente General			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha: 24/02/2020						
No.	**Preguntas**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**	
1	¿Cuentan con políticas, reglamentos y manual de procedimientos para el manejo de dinero de la hostería?		X			
2	¿Existe un fondo de Caja Chica?		X			
3	¿La administración realiza presupuesto de caja?	X				
4	¿Existe segregación de funciones para manejar el dinero o manejar caja?		X		Todos los empleados pueden manejar la caja y el dinero.	
5	¿El personal administrativo realiza arqueos sorpresivos de caja?	X			Se realiza eventualmente.	
6	¿La persona responsable de caja tiene restricciones para acceder a registros contables de la hostería?		X		La persona responsable no tiene ninguna restricción para acceder a registros contables.	
7	¿La hostería cuento con políticas para el sobrante o faltante de efectivo luego del arqueo de caja?		X		No existe política para el registro de sobrante o faltante de efectivo.	

Tabla 13. (Continuación)

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
8	¿La hostería tiene un sitio seguro para depositar el dinero por ventas?	X			
9	¿La hostería realiza conciliaciones bancarias mensualmente?		X		
10	¿Se entrega algún reporte a gerencia para su aprobación respecto a los resultados de las conciliaciones bancarias?		X		No se encontró ningún reporte aprobado de conciliación bancaria.
11	¿Respecto al manejo de cheques, se lo asigna a una sola persona?	X			
12	¿La hostería tiene un orden secuencial para emitir cheques?	X			
13	¿Existe control para la entrega de cheques firmados o en blanco?		X		
14	¿El personal asegura que el cheque este a nombre del proveedor correcto?	X			
15	¿Se establece los días de pago a los proveedores?		X		No hay días establecidos para pagos.
16	¿Se refleja en los estados financieros todas las cuentas bancarias que maneja la hostería?	X			
17	¿El personal realiza cierres de caja diarios?	X			
18	¿El cierre de caja lo realiza una sola persona?		X		Lo realiza el administrador o la encargada de caja.

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 14. Cuestionario de Compras (Gastos) y cuentas por pagar

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control-Compras						
Entrevistado	Sra. Marcia Parra-Administradora	**Cargo**	Gerente General			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha:29/02/2020						
No.	**Preguntas**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**	
1	¿Existe políticas para realizar compras?		X			
2	¿La Gerencia realiza presupuesto anual de gastos?		X			
3	¿Antes de realizar las compras se verifica la calidad del producto?	X				
4	¿Existe una buena liquidez en la hostería para la adquisición del producto?	X				
5	¿Si existe alguna queja del cliente respecto al producto (mala calidad), se reporta al proveedor?	X			Se cambia el producto.	
6	¿Existe algún método para seleccionar a los proveedores?		X		Se selecciona por la calidad del producto.	
7	¿Maneja controles para poder mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar en las compras?		X			
8	¿Existe una persona encargada de solicitar las compras o de realizar las compras personalmente?	X				

Tabla 14. (Continuación)

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
8	¿La hostería tiene un plan de contingencia, para afrontar los riesgos de compras?	X			
9	¿Las facturas de los proveedores, son registradas automáticamente después de ser recibidas?		X		Se registra dos a tres días después.
10	¿Existe las aprobaciones y autorizaciones necesarias para realizar compras?	X			
11	¿Se pide proformas a distintos proveedores?	X			
12	¿Existe un sistema adecuado, que facilite obtener información para la toma de decisiones al momento de realizar la compra?		X		
13	¿Se realiza un listado de requerimiento de las compras que se necesita?	X			
14	¿La planificación de las compras es comunicada y se solicita de manera oportuna?	X			
15	¿Se emite informes de las compras realizadas durante un periodo específico?		X		
16	¿La hostería realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de compras?		X		
17	¿Se supervisa el pago de los proveedores?	X			
18	¿Se aprovecha por escrito las peticiones de compra por empleados?	X			
19	¿La hostería cuenta con políticas, reglamentos del manejo de gastos operativos y cuentas por pagar?		X		
20	¿Las facturas o comprobantes de gastos se encuentran archivados en orden cronológico con su debido sustento?	X			

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 15. Cuestionario de Ingresos (Ventas)

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control-Ingresos (Ventas)						
Entrevistado	Ing. Antonio Villacis	**Cargo**	Gerente General			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha:29/02/2020						
No.	**Preguntas**	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**	
1	¿La hostería tiene políticas y reglamentos para las ventas y cancelaciones de las mismas?		X			
2	¿La gerencia realiza un pronóstico de ventas anual?	X				
3	¿El personal de ventas se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad?		X			
4	¿Se gerencia estableció algún mecanismo para acceder a descuentos en las ventas?		X			
5	¿Las funciones de facturación son independientes de contabilidad y cobranza?	X			La persona encargada de facturación es independiente de cobranza.	
6	¿Al emitir factura, los empleados verifican los datos, valores se encuentren correctamente?	X				
7	¿Las facturas que se emite, tienen un orden secuencial?	X			Las facturas se emite electrónicamente (tiene secuencia).	

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 15. (Continuación)

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
8	¿El sistema de facturación que tiene la hostería, permite a los empleados modificar las facturas ya emitidas?		X		
9	¿Se elabora reportes diarios de las ventas realizadas?	X			
10	¿Existe algún formato del reporte diario o semanal de ventas?		X		No existe ningún formato, se lo realiza reportando el valor de ventas.
11	¿Los empleados retienen las facturas anuladas?	X			
12	¿El gerente analiza el reporte diarios de ventas realizadas?	X			
13	¿Los comprobantes que respaldan los ingresos de la hostería, se encuentran archivados?	X			Se respaldan electrónicamente.
14	¿Las facturas de venta son controladas numéricas por contabilidad?	X			Se envía los reportes a contabilidad.
15	¿Las actividades de ventas son planificadas ejecutadas y controladas para el logro de objetivos?	X			
16	¿Se formuló objetivos específicos para ventas?	X			
17	¿Cuándo existe quejas por los clientes, son atendidas de inmediato?	X			
18	¿Existe un plan de contingencia, para afrontar riesgos en las ventas?	X			
19	¿Se verifica la calidad de producto o servicio antes de la venta?	X			
20	¿Se realiza depósitos diarios de dinero recaudado por ventas?	X			Excepto sábados y domingos.
21	¿Se realiza encuestas diarios a los clientes sobre a atención y calidad del producto o servicio?		X		Se realiza las encuestas eventualmente.
22	¿La empresa realiza monitoreo rutinario en el proceso de ventas?	X			

Tabla 16. Cuestionario de Inventario

Hostería Imperio Real						
Cuestionario de Control- Inventario						
Entrevistado	Sra. Marcia Parra-Administradora	**Cargo**	Gerente General			
Elaborado por	María Alejandra Rengifo					
Fecha:29/02/2020						
No.	**Preguntas**		**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
1	¿La hostería cuenta con políticas, reglamentos y manual para el manejo de almacenamiento y seguridad de los inventarios?		X			
2	¿Los empleados que manejan inventario tienen conocimientos suficientes para ejecutar el trabajo?		X			Algunos empleados no cuentan con el conocimiento suficiente.
3	¿La Gerencia designa un lugar y personal específico y autorizado para recibir materiales de la hostería?		X			
4	¿Al momento de recibir materiales, se revisa la cantidad exacta que ingresa a bodega?		X			
5	¿Los insumos que no consta en la orden de compra es devuelta inmediatamente?		X			Nunca ha existido algún caso de exceso de insumos.
6	¿La persona que maneja bodega, revisa los insumos que están en mal estado y los devuelve al proveedor?		X			
7	¿Existe cámaras en bodega?		X			

Tabla 16. (Continuación)

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
8	¿Se maneja kárdex o algún tipo de registro para controlar el ingreso y salida de insumos?	X			
9	¿El coordinador de bodega realiza informes escritos de inventario antiguo u obsoleto?		X		No se realiza informe, pero notifica verbalmente.
10	¿Existe algún documento que permita la salida de inventario de la bodega?	X			
11	¿Se realiza toma de inventarios físicos por lo menos una vez al año?	X			
12	¿Existen guías de instrucciones para los empleados que realizan inventarios físicos y recuento?	X			
13	¿Se realiza reconteos físicos de inventarios?	X			
14	¿Se ha tomado acciones por faltantes de inventarios?	X			Se descuenta, o en caso de llegar a situaciones extremas se despide al empleado.
15	¿La Empresa realiza presupuestos anuales para inventarios que deben incurrirse?	X			
16	¿El personal tiene actualizado el registro de inventario en kárdex que ingresa a bodega?		X		
17	¿El personal Administrativo realiza periódicamente índices financieros relacionados con los inventarios?	X			

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

3.2.1. Estado de Situación Financiera

"Los estados financieros son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información." (IASB, NIC 1, pág. 1)

El objetivo de los estados financieros es dar información sobre la situación financiera, rendimiento financiero, que sea útil a una amplia variedad de las personas que tiene que tomar decisiones en la empresa. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. (IASB, pág. 77)

El estado financiero además indica los resultados que se lleva en la administración de la gerencia e informan de la responsabilidad en la gestión de recursos, se puede evaluar la administración y la responsabilidad de la gerencia para tomar decisiones económicas para el bienestar y estabilidad de la organización. (IASB, pág. 78)

A continuación, se presenta el estado de situación financiera de la Hostería Imperio Real al 31 de diciembre del 2018.

Tabla 17. Estado de Situación financiera

HOSTERÍA "IMPERIO REAL"
RUC: 0501059430001
BALANCE GENERAL
AL 31 DICIEMBRE DEL 2018

ACTIVO			**PASIVO**		
CORRIENTE					
CAJA-BANCOS	15.081,60		CUENTAS POR PAGAR	1.620,42	
INVENTARIO DE PROD. TERMINADO	4.180,04		IMPUESTO RENTA POR PAGAR	-	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	-	***19.261,64***	DOC POR PAGAR INST. FINANCIERA	59.682,99	
ACTIVO FIJO			OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-	
MUEBLES Y ENSERES	8.296,00		***TOTAL PASIVO CORRIENTE***		***61.303,41***
(-) DEPRECIACIÓN M. Y E.					
MAQUINARIA EQUIPO E INSTALAC.	13.247,00				
(-) DEPREC. EQ E INST.					
EQUIPOS DE COMPUTO SOFWARE	5.297,01				
(-) DEPREC.EQUIPO DE CÓMPUTO					
CONSTRUCCIONES EDIFICIO	462.042,50				
(-) DEPREC. CONSTRUC. EDIFICIO			**PATRIMONIO**		
TERRENOS	168.749,13				
TOTAL ACTIVO FIJO		**657.631,64**	PATRIMONIO	615.589,87	
ACTIVO INTANGIBLE			***TOTAL PATRIMONIO***		***615.589,87***
(-) OTRAS AMORTIZACIONES	-				
TOTAL INTANGIBLES		-			
TOTAL ACTIVO		**676.893,28**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**		**676.893,28**

Ing. Luis a. Villacis R.
GERENTE

Ing. Fernanda Vargas
CONTADORA

Fuente: Hostería Imperio Real
Elaborado: Hostería Imperio Real

3.2.1.1. Activo

El Marco Conceptual defina a un activo es un recurso económico presente controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, que se espera obtener un beneficio económico en el futuro. Un recurso económico es un derecho que tiene el potencial de producir beneficios económicos. (IASB, pág. 29)

Activo Corriente: Un activo corriente son activos mantenidos para la venta o negociación en un ciclo operacional de un año. (IASB, 2015)

Son aquellos que pueden convertiste en dinero en efectivo en un periodo menor a un año.

Un activo corriente se identifica cuando: espera hacer el activo o la finalidad de venderlo en el clico normal de la operación, mantener el activo con el objeto de negociación, espera realizar el activo dentro los doce meses siguientes después del periodo, es efectivo o equivalentes.

Activo no Corriente: Son la parte fija difícil de convertirse en efectivo en un plazo corto de tiempo. (IASB, 2015)

3.2.1.2. Pasivo

Un pasivo es una obligación presente de la entidad de transferir un recurso económico como resultado de sucesos pasados. (IASB, 2015)

La cancelación de una obligación requiere que la empresa entregue recursos y esto puede ser de las siguientes maneras:

- Hacer pagos en efectivo
- Realizar transferencia de otros activos
- Prestación de servicios
- Sustitución de ese pasivo por otra deuda

Pasivo Corriente: También denominado pasivo circulante y se refiere a las deudas a corto plazo que tiene una organización, las obligaciones que tiene que cumplir en un plazo menor a un año.

Pasivo no Corriente: También llamado activo fijo, son todas aquellas deudas obligaciones que tiene una empresa a largo plazo, su vencimiento es mayor a un año. Se considera pasivo no corriente cuando se espera liquidar el pasivo en su ciclo normal de operación, si el pasivo tiene como objetivo negociar, se debe liquidar desde los doce meses siguientes a la fecha sobre el que se informa. (IASB, párr.69)

3.2.1.3. Patrimonio

Patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos. (IASB, 2015)

De igual forma es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que componen los medios económicos para que una organización opere.

Los elementos que componen al patrimonio son lo que listaremos a continuación:

- Capital Social
- Resultados Acumulados

3.2.2. Estado de Resultados Integral

Es un estado financiero que indica las operaciones del negocio, sus ingresos contra gastos obtenidas en un determinado periodo.

La información que contiene el estado de resultados integral es útil para medir el desempeño de las operaciones efectuadas por una organización:

- Se puede evaluar la rentabilidad de la empresa.
- Observar si la empresa es capaz de generar utilidades.
- Conocer la forma en la que se puede optimizar recurso para aumentar las utilidades.
- Identificar los problemas que tiene la empresa y en que se puede mejorar o cambiar. (Riquelme, 2019)

A continuación, se presenta el Estado de resultado integral de la hostería.

Tabla 18. Estado de resultados integral

HOSTERÍA "IMPERIO REAL"
RUC: 0501059430001
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
AL 31 DICIEMBRE DEL 2018

VENTAS		
INGRESOS ACTIVIDADES		**358.819,93**
Ingresos Heladería	40.559,21	
Ingresos restaurante/eventos	269.688,40	
Ingresos Hotel	45.572,32	
Arriendo	3.000,00	
EGRESOS		
(-) COSTO DE VENTAS		**107.110,14**
Compras Ma. Prima y suministros heladería	19.860,00	
Ma. Prima y suministros restaurant/Evento	78.250,84	
Gastos Hotel	8.999,30	
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS		**64.671,70**
Suledos y salario general	36.950,06	
Aporte Patronal General	4.392,24	
Beneficios de Ley General	8.005,00	
Servicios profesionales	1.200,00	
Combustible hostería	254,10	
Servicios básicos	1.474,11	
Telefonía fija y cable	786,52	
Mantenimiento instalaciones	6.189,60	
Útiles de Oficina	512,60	
Útiles de limpieza y aseo	2.987,16	
Publicidad y propaganda	850,50	
Mantenimiento de equipos	361,26	
Permisos Instituciones	708,55	
(-) GASTOS FINANCIEROS		**11.950,40**
Intereses bancarios Leasing	11.145,74	
Intereses Visandes	804,66	
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO		**175.087,69**
(-) IMPUESTOS FISCALES		**8.466,77**
Impuestos S.R.I.	8.466,77	
UTILIDAD NETA		***166.620,92***

Ing. Luis a. Villacis R.
GERENTE

Ing. Fernanda Vargas
CONTADORA

Fuente: Hostería Imperio Real
Elaborado: Hostería Imperio Real

3.2.3. Ingresos

Ingresos son incrementos en los activos o disminuciones en los pasivos que dan lugar a incrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio. (IASB, 2015).

También denominados ventas, se integra por los ingresos que genera la empresa por la venta de inventarios, la prestación de servicios o por otro concepto derivado de las actividades primarias, que es la fuente de ingreso de la empresa.

Ordinarios: Son generados por la actividad principal de la entidad, obtenidos por su giro principal.

No ordinarios: Son aquellas que no son propias del giro de la empresa.

3.2.4. Costo de Venta

Es la cantidad de dinero que costo producir o adquirir, todo lo que la empresa vendió.
En costo de venta está conformado o se estructura de la siguiente manera (Tabla. 17):

Tabla 19. Estructura costo de venta

MATERIA PRIMA
Inventario Inicial de Materia Prima
(+) Compras de materia prima
(-) Inventario Final de materia prima
Materia Prima Utilizada
Mano de obra Utilizada
Costo Indirecto de fabricación
Costo de producción o fabricación
(+) Inventario Inicial de producto proceso
(-) Inventario final de producto proceso
Costo de artículo terminado
(+) Inventario Inicial de producto terminado
(-) Inventario final de producto terminado
= Costo de venta

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

3.2.5. Gastos

Gastos son disminuciones en los activos o incrementos en los pasivos que dan lugar a disminuciones en el patrimonio, distintos de los relacionados con distribuciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio. (IASB, 2015)

Ordinarios: Son propios del giro de la empresa como: costo de lo vendido, gastos de venta y gastos de administración.

No ordinarios: Son aquellas que no son propias del giro de la empresa. Por ejemplo la cancelación de una concesión, una expropiación.

3.2.5.1.Análisis de tesorería

El área de tesorería es parte fundamental de la hostería ya que se realiza todas las operaciones relacionadas al flujo de caja o llamado flujo monetario o de dinero, en el área de tesorería se controla la caja de la organización, se gestiona las operaciones bancarias y se ejecuta los pagos y cobros.

A continuación observaremos el proceso que se lleva a cabo por medio de las entradas de dinero del hotel y del restaurant.

Hotel

1. El cliente acepta el hospedaje, toma los datos del cliente para factura.
2. La recepcionista recauda el dinero e ingresa el registro del efectivo al sistema.
3. Al finalizar el día realiza cuadre de caja.
4. Administración revisa y al siguiente día deposita el efectivo.
5. Se notifica a contabilidad el depósito por medio de un comprobante y registra el ingreso.

Restaurante

1. El cliente cancela el pedido en caja.
2. Se recauda el dinero en la máquina registradora y se registra en el sistema.
3. Al culminar el día administración realiza cuadre de caja.
4. Administración revisa y al siguiente día deposita el efectivo.
5. Se notifica a contabilidad el depósito por medio de un comprobante y registra el ingreso.

4. PROPUESTA

4.1. Introducción a la propuesta

En base a los fundamentos teóricos planteados en los capítulos dos y tres, control administrativo y diagnóstico de control contable respectivamente y en observación previa de todos los procesos de que la Hostería Imperio Real, se procede a describir y desarrollar en este capítulo, siete propuestas en base a la evaluación realizada.

La Hostería Imperio Real nos proporcionó información veraz y confiable encontrando falencias y errores por falta de control en las operaciones que realiza la hostería, por eso es necesario implementar las recomendaciones alcanzadas en el desarrollo del presente capítulo.

4.1.1. Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Establecer técnicas de mejoramiento administrativo y contable para lograr un adecuado control eficiente y eficaz de la Hostería Imperio Real y así disminuir los diferentes riesgos y errores que pueden afectar la estabilidad de la misma.

Objetivo Específicos

- Definir mejoras en los procesos administrativos por medio de políticas en cada área y así cumplir con los objetivos propuestos de la hostería.

- Mejorar los procesos contables en las que se detectaron irregularidades para evitar riesgos de fraude en la organización.

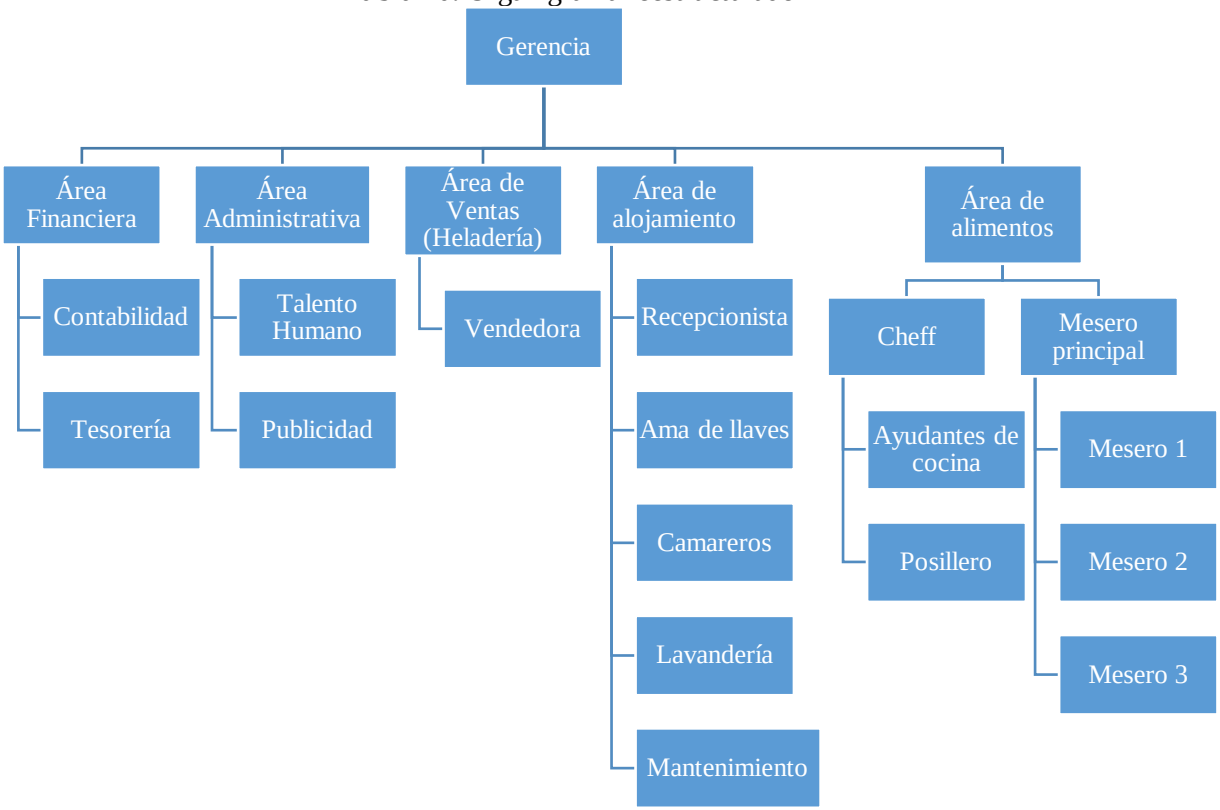
4.1.2. Vista Previa

Se realizaron visitas al lugar donde se encuentra ubicada la hostería Imperio Real ubicada en el cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, en la cual se observó el desarrollo de los diferentes procesos en cada área, la distribución de personal y sus actividades diarias. En cada visita que se realizó, la gerencia y el personal de apoyo ayudaron con la recolección de datos e información para proporcionar las debidas mejoras para la hostería

4.2. Propuesto de rediseño de organigrama estructural

En el capítulo uno se presentó el organigrama estructural de la hostería, la cual se necesita mejorar, ya que permitirá a todos los integrantes de la organización tener una buena comunicación interna además de conocer la función de cada uno de los integrantes de la hostería. A continuación se presenta el organigrama reestructurado:

Tabla 20. Organigrama reestructurado



Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Al proponer la reestructuración del organigrama (Tabla 18), se tomó en cuenta las debilidades que se encontró en los capítulos anteriores; en el organigrama propuesto se dividió en cinco áreas, esto se propone ya que en las visitas realizadas se observó que necesita de más personal para una buena satisfacción a los clientes y de un mejor orden en todos los procesos que realiza cada integrante de la hostería.

Área Financiera

En el área financiera se incluye dos módulos, contabilidad y tesorería que son primordiales para un buen funcionamiento, se dividió en dos, en el área de contabilidad, donde se realiza registro de libros contables, elaboración de balances financieros e

informes, preparación y declaración de impuestos y en el área de tesorería, se realiza el control de la liquidez de la hostería, gestiones de los recursos monetarios, control de cumplimiento de previsiones de cobros y pagos, análisis de proveedores y clientes.

Área Administrativa

Respecto al área administrativa, comprende talento humano y publicidad; en el área de talento humano se realiza organización, planificación de personal, mejoramiento de formación de los integrantes de apoyo de la hostería, reclutamiento y selección de nuevo personal, acompañamiento social, prevención de riesgo laborales y salud. En el área de publicidad se realiza investigaciones de mercado con relación a restaurantes, hoteles, venta de helados, planificación, coordinación y diseño de actividades publicitarias, promociones de ventas, planeación de estrategias de marketing y mantener contacto con la creatividad e innovación.

Área de Ventas (Heladería)

En el área de ventas, se establece objetivos para una eficiente planificación de los productos que se vende en la heladería como helados de diferentes sabores (mora, aguacate, pinol, fresa, naranjilla, coco, ron pasas, menta, chocolate, maracuyá y el tradicional helado de Salcedo), snack, bebidas, etc., además en ventas la persona encargada debe realizar atención al cliente, establecer precios conjuntamente con el gerente y llevar un control y análisis de las ventas realizadas.

Área de alojamiento

El área de alojamiento se encontraba en el organigrama de la hostería, la recepcionista, ama de llaves y mantenimiento, en el organigrama propuesto se incluye a la sección de lavandería. A continuación se detalla las funciones de cada uno de los integrantes del área de alojamiento.

- **Recepcionistas:** Son colaboradores que reciben a los huéspedes, se ocupan de atenderlos durante la estancia del cliente hasta su salida. Sus principales funciones son recepción de los clientes, dar información sobre el hotel, instalaciones y servicios, atender a los clientes sobre sus necesidades e inconvenientes, proporcionar información en caso de que el huésped lo solicite, controlar los gastos de los huéspedes durante todo el procese de estadía.

- **Ama de llaves:** Su función es gestionar las actividades realizadas en las habitaciones, pasillos y todo lo que integre el hotel, verificar el estado de limpieza de las habitaciones y los baños, planificar horarios y días de limpieza de cada área.

- **Camareros:** Las personas que están asignados como camareros, son los encargados de ordenar, mantener y cuidar las habitaciones e instalaciones del hotel, atender a los clientes en su área, revisar y entregar cualquier objetivo olvidado del huésped, reportar problemas de mantenimiento de las habitaciones y de materiales de limpieza.

- **Sección de lavandería:** En la sección de lavandería se encargan de brindar a todos los clientes y personal del hotel la ropa e implementos como sábanas, cobijas limpias y en buen estado (lavado y planchado), otra de su función es controlar y hacer inventario de las ropas e implementos de hotel. A continuación se presenta un formato para

lavandería, el cual nos ayudará a controlar sobre el proceso del mismo y evitar pérdidas y robos.

Tabla 21. Requisición de lavandería

Requisición de lavandería "Hostería Imperio Real"					
Detalle	**Fecha:**		**Entregado a:**		**Recibido de:**
	Cantidad	**Hora**	**Solicitante**	**Receptor**	**Hora de entrega**

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

- **Sección de mantenimiento:** En la sección de mantenimiento su principal función es controlar el correcto funcionamiento de todas las instalaciones del hotel, coordinar las reparaciones con los proveedores externos, mantener reportes y reparaciones de todas las instalaciones eléctricas y electrónicas, verificar las adecuaciones del hotel como paredes, pisos, muebles en general. A continuación se presenta un formato para la verificar un buen funcionamiento de esta área.

Tabla 22. Requisición de mantenimiento

Requisición de mantenimiento "Hostería Imperio Real"					
Fecha	**Lugar**	**Detalle**	**Cantidad**	**Reportado por**	**Recibido de**

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Área de alimentos

El área de alimentos es el restaurante que tiene la hostería, se incluye a dos áreas a la sección de chef y a meseros. A continuación se detalla cada una de las secciones.

- **Chef:** El principal jefe y encargado de la elaboración de platos para los comensales, planifica el menú diario y lo actualiza, dirige al equipo y distribuye tareas, gestiona el tiempo de cocina y de preparación de cada plato.

- **Ayudante de cocina**: Es el encargado de ayudar y colaborar con el chef principal a preparar los alimentos, los platos para servir, mantener limpia la zona donde se trabaja.

- **Posillero:** Se encarga de limpiar, lavar los utensilios y equipos de cocina, realiza la debida desinfección de los mismos, almacenar y organizar los utensilios.

- **Mesero principal:** Es el responsable de un buen funcionamiento del servicio en el restaurante, además de cuidar y coordinar eficientemente que su equipo brinde una cordial atención a los comensales, debe dominar manejar el menú y todos los estándares operativos del restaurante.

- **Meseros:** Dar la bienvenida a los clientes, entregarles y describir el menú mediante un servicio eficiente y eficaz, tomar la orden y llevar los platos a los comensales, mantener limpias las mesas.

4.3. Políticas administrativas propuestas para la Hostería Imperio Real

Se propones políticas administrativas para conocer qué dirección tomar en caso de que exista algún conflicto con los integrantes de la hostería y así nos permitirá ser correctos y justos en las decisiones que se tome bajo las políticas establecidas propuestas.

Tabla 23. Reglamento Interno de Adquisiciones

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno para Adquisiciones
Art 1. Responsabilidades Para cumplir con este reglamento se determina de los siguientes responsables: gerente general, jefe administrativo, contador. **Art 2. Aplicación** Todas las medidas que se detalle en este reglamento deberán ser conocidas, aceptadas y regidas por todos los integrantes de la Hostería Imperio Real, desde la fecha en la que sea aprobada y autorizada. **Art 3. Políticas de Adquisición** ✓ Las adquisiciones que se realice de bienes o servicios durante el día, debe ser aprobado por el gerente general y el jefe administrativo.

Tabla 23. (Continuación)

Hostería Imperio Real

Reglamento Interno para Adquisiciones

- ✓ El requerimiento aprobado debe contener las sumillas de aprobación y autorización.

- ✓ Las adquisiciones que se realiza deben efectuarse de acuerdo a un monto, de la siguiente manera:

Monto	Solicita	Autoriza	Requerimiento
1.00 – 200.00	Chef	-Gerente General -Jefe administrativo	-3 Proformas -Aprobación -Facturas autorizadas
201.00 – 700.00	-Administradores (Heladería, Hotel)	-Gerente General -Jefe administrativo	3 Proformas -Aprobación -Facturas autorizadas
701.00 - Adelante	Gastos administrativos significativos	-Gerente General	4 Proformas -Aprobación -Facturas autorizadas

- ✓ Comprobar que los documentos emitidos y recibidos como facturas, retenciones, guías de remisión, orden de compra, tengan la respecta identificación de la hostería, revisar su validez y autorización.

- ✓ La persona que se encarga de bodega debe realizar un informe de mercancías defectuosas o que no pertenecen al pedido, para hacer la respectiva devolución.

- ✓ Tener un archivo actualizado de todos los proveedores con rango de prioridad.

- ✓ Seleccionar a los proveedores basándose en el cumplimiento de entrega, calidad, precio y crédito.

Tabla 23. (Continuación)

Hostería Imperio Real

Reglamento Interno para Adquisiciones

- ✓ Establecer las condiciones con los proveedores con relación a los fletes, descuentos, tiempo.

Art 4. Políticas de manejo de bodega

- ✓ Controlar diariamente el stock de mercadería para realizar las requisiciones de mercadería suficientes, comparar con las órdenes de compra, para que no exista errores.

- ✓ Tener los saldos actualizados en el sistema y respaldos para el control de mercadería con ingresos y gastos respectivos.

Art 5. Procedimiento de compras

a. **Requerimiento del producto:** La persona encargada de bodega revisa el requerimiento de mercadería, con las cantidades comprobadas físicamente, para proceder con la orden de compra y avisa al jefe administrativo.

b. **Pedido del producto:** El jefe administrativo procede a realizar el pedido de compra al proveedor, fijando las cantidades, precios, transporte, fecha de entrega y forma de pago.

c. **Recepción y verificación del producto:** La persona encargada de bodega, realiza la recepción del pedido con la factura correspondiente. En la verificación debe realizar lo siguiente:
-Comprobación de la mercadería que se recibe con copia de orden de compra.

Tabla 23. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno para Adquisiciones

-Tener un registro de recepción donde encuentre la orden y cada documento de recepción.

-Comunicar a contabilidad de novedades en la recepción de pedido, para realizar la debida notificación al proveedor.

d. **Ingreso del producto a bodega:** Cuando se verificó la mercadería, debe registrarse el debido ingreso en el sistema de inventarios.

e. **Contabilización de la compra:** Se debe contabilizar la compras de mercadería, con sus debidas verificaciones y autorizaciones y las condiciones que se realiza con el proveedor (cantidades, precios, transporte, fecha de entrega y forma de pago)

f. **Cancelación de la compra:** Contabilidad realizará la cancelación de la compra ya sea al momento del ingreso o al final del vencimiento, por motivo de defecto o si no está de acuerdo con lo requerido.

g. **Pago a los proveedores:** Realizar el pago a proveedores 30 días después de haber recibido la mercadería, con lo debidos documentos de respaldo y registrados contablemente.

Art. 6. Vigencia del reglamento

El presente reglamento, estará en vigencia desde la fecha que sea aprobado, si se realiza alguna reforma aprobado por el gerente general, debe notificar a todos los integrantes del personal de la hostería.

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 24. Reglamento Interno del personal

Hostería Imperio Real

Reglamento Interno del personal

El presente reglamento interno realizado por la Gerencia de la "Hostería Imperio Real" tiene el propósito de guiar todas las acciones que se realicen referente con Talento Humano, con normativas generales y comprensibles y que sean cumplidas por todos los colaborares que integren la hostería; en caso de que se incumpla algún artículo, se aplicará las respectivas sanciones señaladas en este reglamento.

Art 1. Identificación de Niveles de mando

Se determina los siguientes niveles de mando para el cumplimiento de disposiciones:

Nivel Directorio: Gerente General
Nivel Operativo:
-Administradores
-Contador
-Recepcionista
-Vendedor
-Chef
-Ayudantes de cocina
-Camarero
-Meseros
-Ama de llaves

Los encargados de talento humano deben socializar el organigrama estructural y detallar las debidas funciones que corresponde a cada colaborador.

Art 2. Ámbito de aplicación

La normativa de este reglamento estará vigente desde el primero día que se apruebe

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal

por la gerencia, además debe ser sociabilizado por todos los colaboradores.

Art. 3 Disposiciones generales

- ✓ Abrir carpetas por cada integrante de la hostería, cada una debe comprender documentos actualizados que son: fecha de ingreso, contrato de trabajado, con los debidos documentos de respaldo, copia de cédula, certificado bancario, partidas de nacimiento de cargas familiares si es el caso, exámenes médicos, certificado del CONADIS, aumentos de sueldo, amortizaciones de descuento, carta de acumulación de décimos y fondos de reserva, aviso de entradas y salidas del IESS.

- ✓ Autorizar por gerencia la entrega de incentivos, descuentos, bonos, incremento de sueldos, permisos, préstamos, multas, horas extras, vacaciones, entre otros.

- ✓ Tener un registro de la hora de entrada y salida por medio del reloj biométrico.

- ✓ Realizar el rol de pagos y rol de provisiones solo del personal con contrato de trabajo.

- ✓ Evidenciar por una persona designada por la Gerencia los cálculos del rol de pagos de cada empleado, de acuerdo a lo establecidos en las leyes y reglamentos, antes de proceder con el pago.

- ✓ Cada rol de pagos debe contener la firma de responsabilidad y autorización.

- ✓ Pagar mensualmente la remuneración según la Ley del Código de Trabajo.

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal
Art. 4 Reclutamiento de personal El objetivo del reclutamiento es contratar personal altamente calificado y competente que cumpla con los requerimientos del puesto y las tareas y actividades asignadas. El proceso de reclutamiento será el siguiente: Se realiza un análisis de las necesidades de la empresa tomando en cuenta toda las actividades que se realizan en la hostería. **Búsqueda:** -Publicar la vacante por medio de anuncios publicitarios, agencias de empleo, plataformas, avisos radiales, redes sociales de bolsa de empleo, etc. -La persona encargada del reclutamiento recibirá las carpetas de los aspirantes, las cuales deben tener hoja de vida y sus respectivos respaldos. **Selección:** -El gerente, es la persona que preselecciona a los que considera que cumplen con el perfil requerido, revisando los documentos de respaldo, además realizando llamadas telefónicas para la debida verificación. -A los preseleccionados, deben llamarlos y citarlos para una entrevista y dar una evaluación, debe llamarlos en distintos horarios. -Todos los resultados se llevarán en un registro y el Gerente debe seleccionar a la mejor opción.

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal
Contratación: -Elaborar y firmar el contrato a prueba. -Legalizar los contratos en el Ministerio de Trabajo y realizar el aviso de entradas al IESS. -Realizar los exámenes médicos respectivos. -Realizar la respectiva inducción al nuevo empleado, entregar los documentos como Reglamento interno de la empresa, manual de funciones y manual de procedimientos. **Art. 5 Control de horarios** Todos los integrantes de la hostería, para el desarrollo de sus actividades diarias deben asistir puntualmente en su puesto de trabajo desde las 7:00 hasta las 14:00 y desde las 15:00 hasta las 18:00, de lunes a domingo. En el caso de que los trabajadores deban cumplir turnos, deben ser acatados según lo acordado y planificado por el trabajador y jefe administrativo y el Gerente. **Art. 6 Vacaciones** Todos los integrantes de la Hostería, deber tomar sus días de descanso de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Art. 68 del Código de Trabajo. **Art.7 Anticipos** Se autoriza anticipos a los empleados que tengan 3 años en adelante en la hostería.

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal
Con un monto equivalente al 30% del total recibido por mes. Los anticipos que se otorguen se descontarán al final del mes correspondiente, según lo acordado con el Gerente. **Art. 8 Descuentos** Se efectúa los debidos descuentos al total del sueldo a recibir en los siguientes casos como anticipo de sueldo mensual, multas de acuerdo a lo determinado en este reglamento, descuentos de ley. **Art. 9 Permisos** Se considera dos tipos de permisos: **Permisos remunerados:** Se concede permisos sin descuento de sueldo por: -Por enfermedad, con el respectivo certificado médico. -Por calamidad doméstica, según la apreciación realizada por el jefe administrativo, dependiendo de la gravedad hasta de tres días calendario. **Permisos no remunerados:** Se concede permisos con descuento de sueldo por: -Permisos por asuntos personales máximo dos días al mes (no dos meses seguidos). -Se pueden tomar con cargo a vacaciones anuales, con autorización del Gerente.

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal
Art. 10 Aseo e Higiene personal Todos los integrantes de la hostería deben mantener su aseo y aspecto personal debidamente correcto, para una buena imagen de la hostería. **Art 11 Obligaciones** **Faltas Leves:** Son aquellas que afecten en menor grado a las relaciones interpersonales, integridad moral de los que integren la hostería, y el clima laboral. Son faltas leves las siguiente situaciones: -Llegar retrasado o no asistir a su trabajo o incumplimiento de horario que está reglamentado en el Art 6 del reglamento. -Tener su espacio de trabajo en desorden o apariencia personal indebida. -Incentivar a la indisciplina con sus compañeros de trabajo. -Tener largas conversaciones en el horario de trabajo y no cumplan con su labor. Falta graves: Son aquellas que afecten en mayor grado a las relaciones interpersonales, integridad moral de los que integren la hostería, y el clima laboral. Son faltas graves las siguiente situaciones: -Dar información alterada a clientes o en las área de trabajo.

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal
-Dañar intencionalmente lo equipos y mueble o establecimiento pertenecientes a la hostería. -Cometer desfalcos de activos, dinero, cheque que estuvieren a cargo de esa persona. -Agredir física o verbalmente a cualquier compañero de trabajo o a los clientes, decir mentiras o acusaciones falsas que atente la dignidad de una persona. -Dar información o secretos técnicos o estratégicos a personas que no tienen ninguna relación con la hostería en especial a la competencia. -Utilizar las instalaciones, equipos, documento contables, formularios impresos con el logotipo de la hostería, para fine lucrativos, que no tengan relación con contrataciones de la hostería. -Acudir en estado etílico. -Presentar documentación física en su hoja de vida o justificativos falsos por permisos. **Art. 12 Sanciones** -Si existe faltantes de caja o de mercadería, el responsable devolverá el faltante en menos de 24 horas, además se le pedirá su respectiva renuncia y se presentará lo motivos al Ministerio de Trabajo. -En caso de robo de mercadería en valor monetario o faltante de caja, una vez

Tabla 24. (Continuación)

Hostería Imperio Real
Reglamento Interno del personal
comprobada la culpabilidad, se procederá penalmente. **Art. 13 Sanciones** Para la aplicación de sanciones se realizará según la falta que hubiese cometido, se acuerdo a las faltas leves y faltas graves. **Falta leve:** -Reprimenda verbal por falta cometida por primera vez, en caso de reincidencia se realizará un memorando interno. -Amonestación escrita con copia a la inspección de trabajo con visto bueno, con el descuento de valores de 5% o 10% de salario. En el caso de que reincida la falta por tercera vez, se considerará como grave. **Falta grave:** -En el caso de que cometiese una falta grave, se procederá a sancionarlo con la separación definitiva de su cargo.

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

4.4. Propuestas de Efectivo

Las propuestas de efectivo que se plantean, están acorde con las observaciones y las debilidades que se encontró en la hostería y que se consideran primordiales para un buen funcionamiento.

4.4.1. Caja

Observaciones: En los capítulos anteriores se encontraron las siguientes evidencias:

1. No cuentan con políticas y manual de procedimiento para el manejo de dinero.
2. No existe segregación de funciones para el manejo de caja.
3. El cierre de caja no lo realiza una sola persona.
4. No se realiza conciliaciones bancarias.
5. No tiene un registro de control de la entrega de cheques firmados o en blanco.

Propuesta

Con las observaciones antes dadas, la hostería necesita políticas en la cual se incluirá el inconveniente con el cierre de caja y un manual de procedimientos en el manejo del mismo, en el cual se va a incluir la segregación de funciones.

Tabla 25. Manual de políticas y procedimientos de caja y banco

Hostería Imperio Real	
Manual de políticas y procedimientos de caja-banco	**Pág. 1 de 4**

1. OBJETIVO

Ordenar, analizar y registrar íntegramente la captación de ingresos recibido de las ventas de bienes y servicios, que permitan mostrar de manera clara y precisa la transparencia del manejo de recursos hasta el momento en el que se deposita en el banco.

2. RESPONSABLES

- Cajero
- Contador
- Jefe Administrativo

3. POLÍTICAS

✓ Los responsables de caja serán únicamente la persona contratada para este fin (cajera/o), en caso de que esta persona no se encuentre ya sea por permiso o fines de semana la persona que se encargará de caja será el jefe administrativo o un delegado del mismo.

✓ Proteger el efectivo que se recibe por ventas y servicios (caja fuerte) y después realizar el depósito inmediato con los valores reales.

✓ Realizar diariamente el cierre de caja al finalizar el día, únicamente debe hacerlo el responsable del área de trabaja que es el jefe administrativo.

Tabla 25. (Continuación)

Hostería Imperio Real	
Manual de políticas y procedimientos de caja-banco	**Pág. 2 de 4**

- ✓ En el caso de que exista algún sobrante en cierre de caja y se identifique al cliente se crea una cuenta por pagar; en caso de que no se conozca se acredita a ingresos.

- ✓ En el caso de que exista algún faltante en caja en el proceso de cierre de caja y se identifique al empleado se crea una cuenta por cobrar o gasto.

- ✓ Sustentar los ingresos por medio de comprobantes de ingresos, esto deben estar pre-numerados (normas tributarias) y con las firma respectivas.

- ✓ En el caso de que realice pago por medio de cheques, estos deben estar pre-numerados y con las dos firmas de autorización.

- ✓ Se debe verificar la documentación de respaldo, dato y firmas ante de emitir algún cheque al beneficiario.

- ✓ En el talonario del cheque debe constar el concepto detallado por cada emisión.

- ✓ En el caso de que exista algún cheque en blanco o sin información completa (establecida en Ley de cheques) no se debe firmar el cheque.

- ✓ Si algún cheque fue anulado deber contener algún sello o rubrica que identifique que fue anulado.

- ✓ Realiza conciliaciones bancarias mensualmente, por una persona de alta confianza y que sea asignada por un responsable, además la mima debe tener firmas de responsabilidad de revisado y aprobado por la administración.

- ✓ Los depósito deben ser realizados en la mañana siguiente de haber hecho el cierre de caja, el depósito debe ser entregado a contabilidad y el contador notificara a gerencia con los valores verídicos.

Tabla 25. (Continuación)

Hostería Imperio Real	
Manual de políticas y procedimientos de caja-banco	**Pág. 3 de 4**

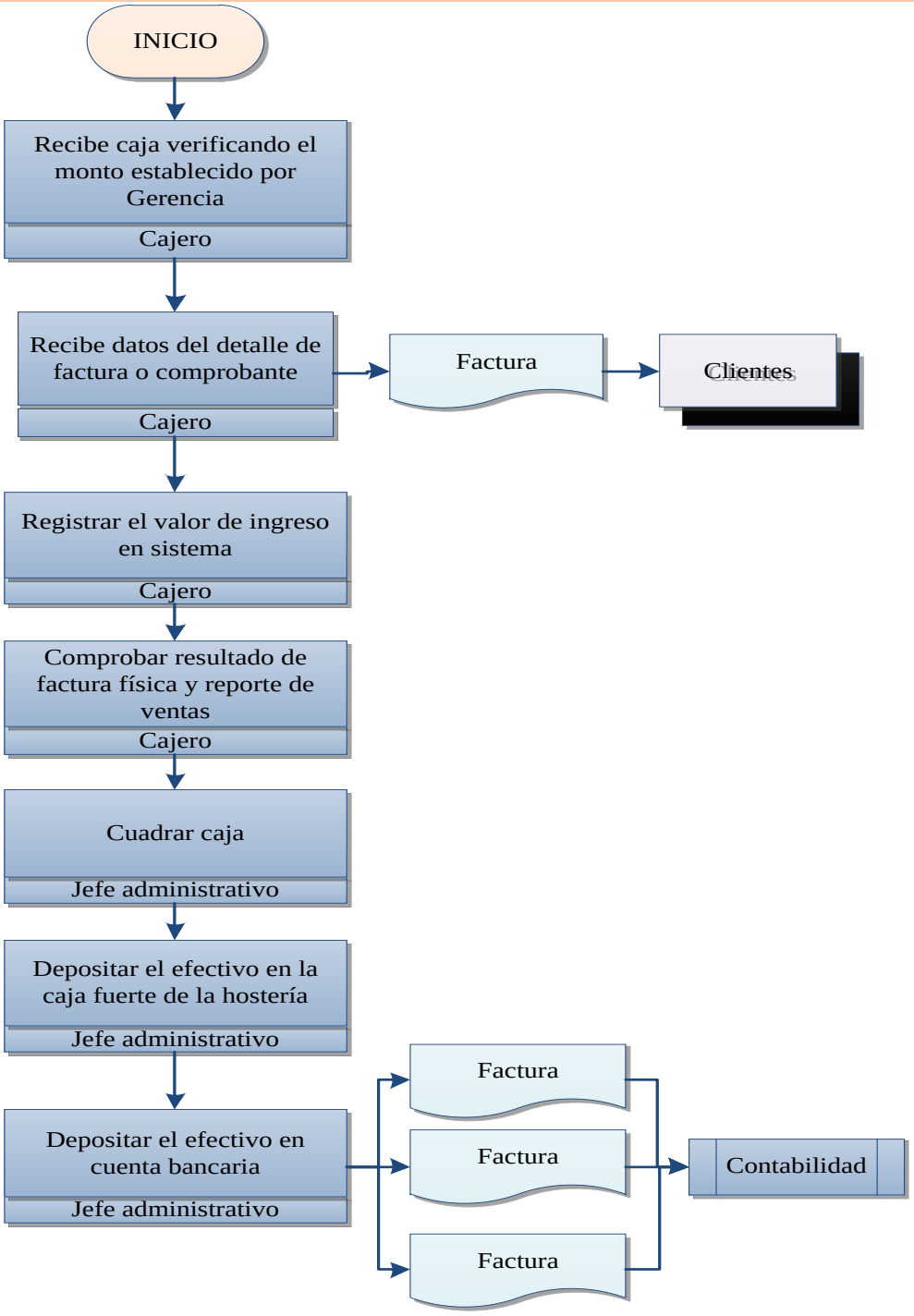
4. PROCESO CIERRE DE CAJA

No.	Actividad	Responsable
1	Cajero recibe la caja de recepción verificando que el mismo tenga el monto establecido por gerencia.	**Cajero**
2	Recibe datos del detalle de factura o comprobante.	**Cajero**
3	Registra el valor de ingreso de cada una de las ventas realizadas en el día.	**Cajero**
4	Comprobar resultado de factura física y reporte de ventas.	**Cajero**
5	Cuadrar caja al finalizar el día.	**Jefe Adm.**
6	Depositar el efectivo en la caja fuerte de la hostería .	**Jefe Adm.**
7	Depositar el efectivo en la cuenta bancaria y entregar el comprobante de depósito al contador.	**Jefe Adm.**

DIAGRAMA DE FLUJO

Tabla 25. (Continuación)

Hostería Imperio Real	
Manual de políticas y procedimientos de caja-banco	**Pág. 4 de 4**



Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Todos los empleados nuevos y antiguos de la Hostería Imperio Real deben conocer y cumplir con las políticas y procedimientos propuestos del manejo de efectivo y de la cuenta de bancos.

El jefe administrativo le corresponde asignar y segregar responsabilidades a personas diferentes para que cumplan con la función de manejar efectivo, registro, conciliaciones bancarias y manejo de cheques.

Realizar arqueos de caja al menos dos meses por semana (persona que no maneje caja) y realizarlos de manera sorpresiva, el mismo que debe ser revisado por el Gerente de la Hostería.

Elaborar un informe detallado de los movimientos de efectivo realizados en el día con sus respectivos documentos físicos.

Mantener responsabilidad e integridad en el manejo de emisión de cheques una vez autorizado por Gerencia.

Llevar un registro actualizado de los cheques anulados, en blanco o firmados esto lo debe realizar el jefe administrativo y ser revisado por el Gerente General y el contador de la hostería.

Realizar conciliaciones bancarias mensualmente, las mismas deben ser revisadas por el Gerente General.

4.4.2. Caja Chica

Observaciones: No cuenta con un fondo para gastos o necesidades con montos menores o que se necesitan urgentemente o por algún imprevisto en la hostería.

Propuesta

Se debe asignar un fondo de caja chica máximo de $200 (no puede ser cambiado) el cual se le asignara al jefe administrativo para que lo maneje siempre y cuando el gerente autorice el gasto que se va a realizar.

Los fondos de caja chica a utilizar se pueden utilizar para gastos como: transporte, peaje, mensajería, compra de algún material de alta importancia.

Llevar un informe actualizado de los gastos que se realiza con el fondo de caja chica, el informe debe contener algún comprobante.

4.5. Propuesta de inventarios

La propuesta de inventario se plantea de acuerdo a las necesidades que se observaron en el capítulo tres por medio del método del cuestionario.

Observaciones

1. El coordinador de bodega no realiza registro escrito actualizado del inventario antiguo y obsoleto.

2. Aunque existe un formato en el cual se registre las salidas de bodega en la hostería, no se registra en su momento.

3. El personal no tiene actualizado el registro de inventario en kárdex que ingresa a bodega.

Propuesta

En el caso de faltante de inventario no justificado aplicar sanciones y multas según el reglamento interno propuesto en éste capítulo.

Llevar un registro actualizado de control de inventario que este vencido y obsoleto, este registro lo debe realizar la persona encargada de los inventario y debe ser revisada contantemente por Gerencia y el jefe administrativo. El formato a seguir debe ser el siguiente:

Tabla 26. Formato para inventario obsoleto

Hostería Imperio Real						
Registro de Inventario Obsoleto					**Código:**	
Cant.	**Producto**	**Estado**	**Fecha Vencimiento**	**Fecha Adq.**	**Valor Bien**	**Responsable Notificación**

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Mantener charlas con el personal para que se realice el registro de las salidas de inventario diario y registro de kárdex actualizado. Este registro debe ser entregado al Jefe Administrativo y revisado por el Gerente.

4.5.1. Almacenamiento de productos

Observaciones

En una visita realizada a la hostería, en la sección de cocina del restaurante, se observó el almacenamiento de los productos, los cuales no estaban debidamente almacenados y deben ser modificados.

Propuesta

Realizar una clasificación de la materia prima, lo cuales deben ser productos perecederos y producto no perecederos. Los productos perecederos son aquellos que se descomponen

fácilmente y deben ser refrigerados para una larga duración. Los productos no perecederos son aquellos que se deben almacenar en bodega y clasificarlos según la necesidad o requerimiento.

A continuación se propone el almacenamiento de los productos perecederos, los cuales se observó que deben ser modificados y que son de alta importancia.

Tabla 27. Almacenamiento de productos

CARNES		
Carne de Res	**Carne de cordero**	**Carne de cerdo**
Carne de res Huesos Carne fileteada Vísceras de res	Carne de cordero Vísceras de cordero Carne Fileteada	Carne de cordero Huesos cortados (chuletas)
CARNE DE AVES	**OTRO TIPO DE CARNE**	
Pollo Gallina	Conejo Cuy	
PESCADO Y MARICOS		
Todo tipo de pescado Mariscos (camarón, langosta, pulpo, cangrejo, calamar, etc.)		
FRUTAS	**VERDURA**	

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Se debe leer la etiqueta de los alimentos, para ver alguna condición de almacenamiento especial, en caso de que tenga alguna condición especial, se debe poner una nota en el producto y tratarlo.

Cada producto debe tener una etiqueta con nombre y fecha de almacenamiento, como en el caso de los alimento no perecibles (carnes y verduras).

4.6. Propuesta de ventas

Observaciones: En los capítulos anteriores se encontraron las siguientes evidencias:

1. La hostería no cuenta con políticas o reglamentos para las ventas de los productos o servicios de la hostería.

2. El personal de ventas no se encuentra suficientemente capacitado para brindar un servicio de calidad.

3. No contiene algún formato para reportar ventas semanales.

4. En la hostería existen libros en los cuales pueden dejar algún comentario o sugerencia, pero no realizan encuentras físicas para evaluar la calidad del producto o servicio.

Propuesta

Con las observaciones realizadas en el punto anterior, la hostería “Imperio Real” necesita políticas y asignación de funciones. A continuación se detalla en manual de políticas.

Tabla 28. Manual de políticas de Ventas

Hostería Imperio Real	
Manual de políticas de ventas	**Pág. 1 de 2**

1. OBJETIVO

Proveer directrices eficientes y así brindar un servicio y productos de calidad para satisfacer las necesidades y requerimiento del cliente.

2. RESPONSABLES

-Vendedores
-Meseros
- Jefe Administrativo

3. POLÍTICAS

✓ Se debe emitir una factura, o algún comprobante de vente por el servicio dado o venta de algún producto de la heladería.

✓ Realizar reportes diarios o semanales de ventas realizadas en la heladería, el hotel y el restaurante al contador y gerente para su revisión.

✓

✓ Realizar informes de ventas mensuales y entregar al Gerente General.

✓ Se puede recibir cancelaciones en efectivo, cheque, tarjeta de crédito/débito o transferencias bancarias.

✓ Obedecer con la guía de precios de ventas de productos de la heladería y de los

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Tabla 28. (Continuación)

Hostería Imperio Real	
Manual de políticas de ventas	**Pág. 2 de 2**

servicios ofrecidos, esta debe estar actualizada y aprobada por el gerente y el jefe administrativo.

- ✓ En caso de devolución de productos de heladería, se debe conocer el motivo, verificar la cantidad, fecha de vencimiento caso contrario no se devuelve el dinero, en el hotel una vez utilizada las instalaciones no se procede a devolución, y del restaurante si se pagó antes de entregar el producto y el producto no se encuentra en buen estado o tiene algún defecto, se devuelve el dinero.

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

Se propone que todos los empleados nuevos y en vigencia que tengan relación con las ventas de la hostería realicen capacitaciones, talleres, charlas de las ventas que se realizan en las instalaciones, las capacitaciones deben ser cada mes o dos meses o cuando lo ameriten.

Llevar un reporte de ventas semanales, el reporte debe ser revisado por el jefe administrativo y el gerente general, a continuación se presenta un formato para la presentación del reporte de ventas.

Tabla 29. Reporte de ventas

Reporte de ventas semanales "Hostería Imperio Real"						
Sección					**Fecha:**	
Reporta:						
Lunes	**Martes**	**Miércoles**	**Jueves**	**Viernes**	**Sábado**	**Domingo**
Valor:	$	$	$	$	$	$
Observ.:						

Elaborado por: María Alejandra Rengifo

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El acceso de información efectiva y veraz del gerente, supervisores así como de todos los colaboradores de la Hostería Imperio Real, permitió evaluar las deficiencias de la hostería ya que no contaba con un control administrativo y contable realizados anteriormente, es por eso que algunas actividades o procesos no se realizaban con un control correcto y la dirección adecuada, esto hacía que la hostería no realice sus actividades eficientemente.

En ambiente de la Hostería Imperio Real se encuentra varias fortalezas con las que la organización trabaja día a día como son la calidad del servicio y productos garantizados, innovación por medio de tecnología, todo relacionado a infraestructura es de calidad, mientras que se presenta como una mayor debilidad la ubicación de la hostería ya que no se encuentra en un lugar estratégico.

Uno de los principales problemas que tiene la hostería es que no tiene un organigrama bien establecido, en el cual detalle la segregación de funciones y actividades de cada uno de los colaboradores, es por eso que existen ocasiones en los cuales los empleados realizan funciones que no tienen relación a su trabajo.

La hostería tiene deficiencia en relación a los procedimientos, políticas y reglamentos, puesto que lo manejan de manera informal y no lo presentan por escrito a sus empleados, es decir que las medidas de control que se ejecutan lo hacen empíricamente y sin el proceso debido.

En cuanto al personal existen fallas de rendimiento, además la hostería por estar ubicada en el cantón Salcedo provincia de Cotopaxi, un cantón pequeño, no se encuentra suficiente personal calificado en el área de atención al cliente, para realizar cada una de las actividades del área del turismo.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones presentadas a continuación están fundamentadas en el punto anterior del capítulo cuatro de la propuesta de control administrativo y contable.

Para mejorar el control administrativo y contable de la hostería “Imperio Real”, se debe implementar políticas y procedimientos propuestos en el capítulo cuatro, con esto se puede tomar decisiones correctas frente a algún problema que se presente y el proceso se volverá más eficiente.

Dar a conocer la estructura organizacional a cada integrante de la hostería con sus respectivas funciones y responsabilidad correspondiente, para mantener un ambiente de comunicación y que desarrollen sus actividades de forma eficiente.

Para manejar información respecto a proveedores y clientes, se debe utilizar informes extracontables los cuales deben contener la fecha, nombres respectivos, comprobante de venta y saldo a la fecha actualizada. El informe debe pasar por el departamento de contabilidad para verificar que tenga la misma información que el departamento de tesorería para evitar posibles errores o fraudes.

Realizar supervisiones y evaluaciones periódicamente sobre la implementación de control administrativo y contable, para identificar algún posible riesgo o fraude y desarrollar alternativas de solución.

Desarrollar un plan para capacitación teórico y práctico para los colaboradores de la hostería, los cuales deben ser entre otros temas de seguridad, motivación, conocimiento de cada área y según la mayor necesidad para el hotel, restaurante o ventas.

Analizar cada una de las fortalezas y oportunidades que tiene la hostería para lograr la misión, visión, objetivos y controlar razonablemente las debilidades y amenazas.

BIBLIOGRAFÍA

Booking.com. (2020). Obtenido de https://www.booking.com/hotel/ec/hosteria-el-imperio-real.es.

Calidad y Gestión . (2011). Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2004).

Control de Recursos y Riesgos. (2006). Ecuador.

COSO . (2013).

COSO ERM Executive Summary . (s.f.).

Definición.org. (2003). Obtenido de https://definicion.org/

EAE Business School. (2018). Obtenido de https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I,II y III* . Bogota: ECOE Ediciones Ltda.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones* . Lima: Instituto de investigación en Accountability y Control-IICO.

Frias, I. (26 de Febrero de 2016). *Perspectivas EY Perú.* Obtenido de https://perspectivasperu.ey.com

García, J., & Casanueva, C. (2001). *Prácticas de la Gestión Empresarial.* McGraw Hill.

Gestión Estrategica del Cambio. (2007). México: Pearson Eduación.

González, J. (2 de Febrero de 2019). *El Comercio.* Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-cantones-divisas-turismo-inversion.html

Granada, R. (2011). *Manual de Control Interno-Sector público, privado y solidario* . Nuega Legislación.

Hoteles Ecuador. (2004). Obtenido de https://www.hotelesecuador.com.ec

IASB. (2015).

IASB. (s.f.). *NIC 1*.

International Venture Consultants. (2018). Obtenido de https://www.ivc.es/

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. (s.f.).

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2002).

Luna, G. (2015). *Proceso Administrativo.* México: Grupo Editorial Patria.

Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Memorias Puce. (2018).

Mendevil, V. (2008). *Elementos de Auditoría.* México : Thomson Editores.

Montalvo. (2010).

Price Water Cooper. (2013).

Riquelme, M. (22 de 07 de 2019). *Web y Empresas* . Obtenido de https://www.webyempresas.com/estado-de-resultados

Rubio, M. (2015). *Valuación de activos fijos.* Quito.

Torres, M., Subia, J., Mantilla, D., & Becerra, E. (2017). *Auditoría Integral.* Quito.