

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**LICENCIATURA EN  
CONTADURÍA PÚBLICA**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**TEMA:**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UN HOTEL  
DE TURISMO ECOLOGICO DURANTE EL ÚLTIMO  
SEMESTRE DEL 2016, PARA MEJORAR LA  
OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN CONTABLE**

**Estudiante: Vanessa Campos Calderón**

**TUTORA: Licda. Victoria Rojas Meneses**

**San José, Costa Rica**

**JULIO, 2017**

## **TABLA DE CONTENIDOS**

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>2</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1.1 Antecedentes del problema	3
1.1.2 Problematización del problema	4
1.1.3 Delimitación del problema	5
1.1.4 Justificación del problema	6
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
<b>1.3 OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
<b>1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
1.4.1 ALCANCES	9
1.4.2 LIMITACIONES	9
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Contexto histórico</b>	<b>11</b>
2.1.1 Industria Hotelera	11
2.1.2. Antecedentes del Hotel Ecológico	12
<b>2.2 Contexto teórico</b>	<b>16</b>
2.2.1 Contabilidad	16
2.2.2 Marco financiero contable	17
2.2.3 Información contable	19
2.2.4 Contabilidad de costos	29
2.2.4.1 Sistema Uniforme de Contabilidad para Hoteles (SUCH)	31
2.2.5 Control interno	38
2.2.5.1 Objetivos del control Interno	39
Cartin (2016) :	39
2.2.5.2 Características del control interno	39
2.2.5.3 Elementos del control interno	40
2.2.5.4 Principios de control interno	40
Molina (2014):	40
<b>2.3 HIPÓTESIS</b>	<b>41</b>
2.3.1 Variable independiente	42
2.3.2 Variable dependiente	43
2.3.3 Operacionalización de la hipótesis	44
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>46</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>46</b>
<b>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>47</b>
3.1.1 Finalidad	47
3.1.2 Dimensión temporal	48
3.1.3 Marco	48
3.1.4 Naturaleza	49
3.1.5 Carácter	50
<b>3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>51</b>
3.2.1 Sujetos	51
3.2.2 Fuentes de información	51
3.2.2.1 Fuentes primarias	51

3.2.2.2 Fuentes secundarias	52
3.2.1.3 Fuentes terciarias	52
<b>3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO</b>	<b>53</b>
3.3.1 Muestra	53
3.3.2 Tamaño de la muestra	53
3.3.3 Proceso de selección	53
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN</b>	<b>54</b>
3.4.1 Encuesta	54
3.4.1.1 Cuestionario	54
3.4.1.2 Entrevista	54
3.4.1.3 Discusión grupal	55
3.4.1.4 Censo	55
3.4.2 Observación	55
3.4.2.1 Revisión documental	55
<b>3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES</b>	<b>56</b>
3.5.1 Variable independiente	56
Control interno financiero	56
Definición conceptual	56
Definición operativa	56
Definición instrumental	56
3.5.2 Variable dependiente	57
Información contable	57
Definición conceptual	57
Definición operativa	57
Definición instrumental	57
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>58</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	<b>58</b>
<b>4.1 PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>59</b>
4.1.1 Departamento de reservaciones	59
4.1.2 Departamento de recepción	68
4.1.3 Departamento de Contabilidad	77
4.2 Contabilidad de costos	89
4.3 Políticas y procedimientos	93
4.4 Gerencia y toma de decisiones	95
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>96</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>96</b>
5.1 CONCLUSIONES	97
5.2 RECOMENDACIONES	102
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>106</b>
<b>PROPUESTA</b>	<b>106</b>
<b>VI. PROPUESTA</b>	<b>107</b>
6.1 PROPUESTA DE CONTROL INTERNO GENERAL PARA LOS PROCESOS Y COSTOS DE UN HOTEL DE TURISMO ECOLÓGICO	107
<b>BIBLIOGRAFÍA CITADA</b>	<b>148</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA</b>	<b>150</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>155</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>157</b>

### ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #1	Proceso de reservaciones	59
Cuadro #2	Proceso de recepción	68
Cuadro #3	Control de consumos	73
Cuadro #4	Traslado de documentación	76
Cuadro #5	Proceso de contabilidad	77
Cuadro #6	Utilización de fondos	82
Cuadro #7	Tarifas	86

### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo #1	Entrevista #1	158
Anexo #2	Entrevista #2	160
Anexo #3	Entrevista #3	162
Anexo #4	Entrevista #4	166
Anexo #5	Carta del Tutor	167
Anexo #6	Carta del Lector	168
Anexo #7	Carta del Filólogo	169

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien ha hecho que todo esto sea posible.

A mi mamá Felicia Calderón, por su infinito amor, sacrificio continuo y por motivarme siempre a la superación.

A mi papá Marvin Campos, por su apoyo y su conocimiento brindado durante mi proceso de estudio, y a mis hermanas y hermano por ser incondicionales. Gracias a su apoyo pude dar cumplimiento con mis objetivos académicos y así forjarme como profesional de todo corazón.

A mi tío Óscar Calderón, quien nos ha enseñado el valor que tiene la familia y ha sido parte importante y motivador para poder lograr esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por estar a mi lado siempre, por darme sabiduría y ser mi guía en todos los momentos importantes de mi vida

A mis Padres, hermanas y hermano, por estar a mi lado en todo momento, por su comprensión y confianza, valores que han sido parte fundamental, en mi superación profesional.

A mi compañera Lizeth, por ser mi apoyo incondicional.

Al Hotel, por permitirme haber realizado el estudio, en dicha empresa.

A mi tutora de tesis, la Licenciada Victoria Rojas Meneses, quien con su comprensión y tiempo brindó los conocimientos necesarios para el desarrollo de este estudio.

A todos quienes de una u otra manera colaboraron con este proyecto.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

# **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En esta sección, se explica con mayor detalle los antecedentes, la problematización, las limitaciones y la justificación del problema de la investigación.

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

El Hotel objeto de la investigación está ubicado en la provincia de Limón, y su oferta se comercializa para el turismo, a nivel nacional y extranjero y ha ofrecido los servicios de hospedaje, alimentación y recreación de Tours por más de 20 años.

Desde la inauguración de esta organización, se han preparado los registros contables de una manera empírica, ya que la dueña y Gerenta ha brindado importancia solamente por reconocer el dato de la ganancia a nivel general y sin gran detalle, sin brindar atención a la realidad que refleja ese dato en relación con las operaciones de la empresa, ya que no considera por ejemplo otros gastos y costos relacionados con el negocio. Esto ha propiciado que no se cuente con un sistema contable estructurado, organizado, adecuado y basado en un marco financiero contable que establezca el cumplimiento de normas contables y defina los procesos para los registros de las transacciones diarias, que refleje el desempeño empresarial. En cuanto a la información que condensan, los registros contables del Hotel no son uniformes, se han contabilizado de manera empírica y se preparan los registros de manera antojadiza sin guardar consistencia y uniformidad, dando como resultado una inadecuada información financiera y así, los estados financieros se ven afectados ya que no presentan datos reales y precisos.

### **1.1.2 Problematicación del problema**

Las empresas con propósitos comerciales deben adoptar una serie de principios, políticas, reglas y procedimientos contables que rigen la forma como sus estados financieros son presentados.

En el Hotel se presenta un desconocimiento de la realidad contable del negocio, por lo que carece de información financiera para la fijación de aspectos mínimos para las tarifas y esto impide la determinación de utilidades durante las temporadas y se dificulta determinar con exactitud el nivel de rendimiento que está obteniendo el negocio.

Las estimaciones de gastos específicos no se monitorean y eso complica los controles de gastos por estándares, por lo que no llevar un control óptimo de sus recursos, provoca tomar decisiones desfavorables para la empresa, que hagan perder su patrimonio y que podrían incluso llevar a la quiebra de la organización.

Debido a esta problemática, siendo la información contable poco confiable, esto repercute al preparar y presentar las declaraciones tributarias, con el riesgo de que se podría presentar información incompleta e incierta.

### **1.1.3 Delimitación del problema**

Una de las fuentes de información más importantes dentro de cualquier empresa es la contabilidad, y con el transcurso de los años ha obtenido mayor trascendencia, repercutiendo en el desarrollo económico de cada organización, siendo así que, en la actualidad, ningún comercio, negocio o sociedad puede estar indemne de contar con los sistemas de contabilidad, que se identifiquen con las operaciones y procesos que realice.

Cualquier establecimiento de la industria Hotelera requiere contar con información contable actualizada y por ello se demanda que, desde el origen de cada movimiento o fuente de los mismos registros contables, se encuentre bien documentada y preparada. En el caso del Hotel, desde sus inicios en la industria, no ha implementado un sistema de información contable formal, y presenta necesidades de información para efectos de inversiones, de la dueña, tributarios y se dificulta la toma de decisiones de parte de la Gerencia y área administrativa del negocio, ya que se carece de ella.

#### **1.1.4 Justificación del problema**

Tomando en cuenta que se presenta una inexistencia de un modelo organizacional en la empresa, que oriente el diseño del sistema de información contable, hacia la estandarización de los métodos y los procedimientos; y el control de los procesos financieros, esta investigación pretende proporcionar los elementos para dicha estandarización, conforme las necesidades de la empresa, mejorando la eficiencia y eficacia de las funciones contables del Hotel y a la vez facilitando la planeación, el control y la toma de decisiones por parte de la Gerencia, en procura de que el Hotel mejore su posición financiera dentro del mercado.

Además, el Hotel por el tipo de operación que mantiene, necesita un sistema de información contable, que le permita llevar un control más exhaustivo de sus ingresos y egresos y, por tanto, controlarlos de manera más efectiva y así lograr la uniformidad en las cuentas y registros, para emitir estados financieros y reportes tributarios con claridad e información real.

En cuanto a la empresa, se beneficia de la presente investigación porque con este aporte se implementa el manejo adecuado de las finanzas e información contable a la actividad Hotelera, que ha generado mucho impacto en la economía nacional y así se puede tomar las decisiones financieras adecuadas para el mayor beneficio de la organización y del negocio diario.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el sistema de información contable que debe utilizar un Hotel de turismo ecológico para obtener información contable oportuna para la planeación, el control y la toma de decisiones?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Según Herrera (2011) el “Objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema.”

En este estudio el objetivo general es el siguiente:

Determinar un sistema de información contable que genere datos suficientes y oportunos como respaldo para la eficiente gestión de un Hotel de turismo ecológico.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

“Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzarse; son las guías del estudio. Evidentemente, los objetivos que se especifiquen requieren ser congruentes entre sí. (Hernández, 2011).

En cuanto a los objetivos específicos, en la presente investigación se pretende:

- Identificar las transacciones que se realizan en el Hotel y que constituyen el insumo de información para elaborar los estados financieros.
- Determinar los requerimientos de la empresa relativos a información contable oportuna y confiable.
- Plantear una propuesta de un sistema de información contable que respalde los procesos de planeación, control toma de decisiones en la entidad.

Villasmil, (2012) “plantea que para lograr que la contabilidad refleje con exactitud la información financiera y con ello ayudar en la toma de decisiones, se deberán realizar: registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones.”.

## **1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 ALCANCES**

El desarrollo del sistema de información contable se realiza en las instalaciones de un Hotel de turismo ecológico, con base en la información para el periodo octubre 2015 a setiembre 2016.

Pretende disminuir la problemática existente en los registros contables y así contribuir con la preparación y presentación de la información, es decir, que el registro sea óptimo y uniforme para obtener un mayor entendimiento prácticas eficaces al generar la información contable, a efecto de perfeccionar el proceso de toma de decisiones y dar mayor fiabilidad a sus estados financieros.

### **1.4.2 LIMITACIONES**

La información brindada por la empresa puede contener errores, debido a que no ha contado con sanas prácticas para sus registros y además, el Departamento de Contabilidad no cuenta con manuales y procedimientos establecidos para el manejo de los procesos contables.

La empresa no está anuente a dar el nombre, ni a suministrar los estados financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Contexto histórico**

#### **2.1.1 Industria Hotelera**

Uno de los investigadores de turismo que se destaca del siglo XX, Noval (1936) indica que “...en la Antigüedad como un periodo histórico en el cual existía la competencia entre las personas más ricas de los pueblos, y una manera de competir era ofreciendo hospitalidad a todos aquellos extranjeros que buscaban un lugar donde reponerse de los largos viajes. Quien ofrecía un mejor lugar, se consideraban entonces superiores al resto de las familias ricas. (p.35)”

Hace dos siglos, el servicio que se brindaba como hospedaje, no se realizaba como una actividad económica, se efectuaba con el fin de obtener el título de superioridad en las familias de los pueblos en donde se ofrecía dicho servicio. Además, este servicio no se utilizaba para fines turísticos, los extranjeros se ubicaban en estos espacios para descansar de largas horas de trayectos en viajes de negocios o visitas a familiares.

Estos servicios de hospedaje se ofrecían de forma gratuita, sin considerar que con el paso de las décadas, iba a crecer de lo suficiente como para volverlo un negocio con recompensa económica y así convertirse en una de las actividades económicas más importantes alrededor del mundo: la industria Hotelera.

En sus inicios como industria se utilizan para trazar caminos comerciales, y luego se comenzó a convertir en un atractivo turístico, para vacacionar.

La industria Hotelera es un factor fundamental en la economía y, especialmente, en la costarricense, por lo que se justifica la exigencia de la implantación de la contabilidad de gestión en las empresas Hoteleras. Por diferentes factores se evidencia, la oportunidad de implementarla, puede ser a nivel de relevancia del turismo o por las propias particularidades del producto turístico.

Molina(2014) El turismo desde que se fundó como un portento de masas, ha demostrado que contiene enormes fortalezas para poder encontrar una solución o adaptarse a los problemas que se le han presentado. Desastres naturales, crisis económicas, conflictos y otras dificultades han desarrollado en este, adaptación en el crecimiento constante en este negocio y se ha logrado acoplar a las necesidades que se requieren para poder cumplir con el objetivo del huésped y además, poder tener una gran participación en el mercado, a la vez, ser una fuerza competitiva en cuanto a la industria. p. (78)

### **2.1.2. Antecedentes del Hotel Ecológico**

Fue fundado en 1993, con la visión de construir un Hotel amigable con el ecoturismo, salvaguardar la fauna y flora con la que cuenta el Caribe costarricense y así poder brindar una estancia de gran agrado para el turista. Es un Hotel de Bienestar y Sostenibilidad, entre el Bosque Lluvioso y el Caribe Sur de Costa Rica.

El Hotel es el primero en el área del Refugio de Vida Silvestre de Guandoca Manzanillo, está dedicado, también, a la conservación marina y terrestre, complementándolo con la educación ambiental. Está localizado en la costa Caribe Sur de Costa Rica. El Hotel provee al huésped de impresionantes vistas del océano y un ambiente relajado ideal para vacaciones de playa. La reserva privada posibilita

al visitante de una experiencia de vida salvaje en los senderos del bosque tropical primario de Costa Rica. La reserva tiene una extensión de 250 hectáreas de bosque lluvioso en estado virgen, y de proyectos de reforestación y de bosque secundario. En Costa Rica, la zona sur del Caribe sigue siendo uno de los lugares biológicos más intensos y diversos. Como las propiedades aledañas, también, son áreas protegidas, una selva profunda rodea el Hotel por tres de sus costados.

La vida silvestre alrededor del edificio de 1.7 kms es abundante, permitiendo el avistamiento de monos congos, una lista extensa de aves como muchos tucanes, colibríes asimismo especies raras, también lindas mariposas y varios tipos de mamíferos. El área de Gandoca Manzanillo Refugio de Vida Silvestre, donde se encuentra el Hotel, cuentan con un recurso de fauna silvestre grande con una gran variedad de especies, pero es más conocido por su gran población de monos. Las instalaciones del Hotel cuentan con 24 habitaciones al estilo bungalows, abarcan desde la clase Junior Suite hasta Master Suite, además con senderos, miradores, restaurante, área de canopy y estacionamiento.

#### **2.1.2.1 Visión**

Tiene la visión de lograr un liderazgo dentro del grupo de Hoteles del mismo nivel. Tiene la visión de ser el mejor Hotel en su medio, y como tal ubicarse como el preferido de los turistas. La calidad de servicio está basada en los años de experiencia adquiridos por los propietarios, socios y trabajadores. Para ser el destino de Hotel más exótico y único para Costa Rica en el Caribe.

### **2.1.2.2 Misión**

Lograr que el cliente se sienta cómodo, tranquilo y engréido: La Misión es lograr convertirse en el refugio del viajero que viene a cumplir su sueño de conocer las maravillas del Caribe Sur, o del viajero que quiere descansar después de haber concluido sus actividades y negocios.

### **2.1.2.3 Objetivo**

El objetivo principal para el Hotel es la satisfacción total de cada uno de sus clientes

#### Objetivos Específicos

- Brindar al cliente servicio personalizado desde su llegada hasta el fin de su estadía.
- Ofertar el mejor servicio de hospedaje y alimentación en Manzanillo de Limón.

### **2.1.2.4 Valores**

Dentro del Hotel se cuenta con un personal capacitado, dueños de valores como el respeto, responsabilidad, congruencia, ética, honestidad, brindando de esta manera un servicio personalizado de calidad.

**Respeto:** Es la decisión firme, responsable y auténtica de no violar los derechos humanos de los huéspedes.

**Responsabilidad:** Compromiso del ser humano por la cual responde a las consecuencias de sus elecciones y actos intencionados.

**Congruencia:** Implica una concordancia plena, entre las creencias, valores, metas,

acciones de las persona (entre el pensar y hacer).

Honestidad: Es la independencia para elegir actuar siempre en la verdadera justicia.

Ética: Es la valoración moral de todas las labores que se realicen dentro del campo profesional.

#### **2.1.2.5 Certificado de Sostenibilidad Turística**

Está certificado nacionalmente como un Hotel eco-turístico por el Instituto Costarricense de Turismo a través de su programa de Certificación de Turismo Sostenible (CST). El CST es un programa comprensivo que cataloga y certifica cada empresa turística en el grado en que cumple con el modelo de turismo sostenible. Este modelo incluye cuatro categorías diferentes que aseguran que la sostenibilidad se obtiene en todos los niveles, y no se desatiende ningún área en particular. El Hotel tiene hojas de un máximo de 5.

Gamez (2015). En un esfuerzo por tratar de mantener y perpetuar el patrimonio natural, el Departamento de Recursos Naturales del Instituto de Turismo de la Costa Rica diseñó el CERTIFICADO DE TURISMO SOSTENIBLE en 1999. Este programa clasifica y diferencia a las empresas turísticas, de acuerdo con qué grado su funcionamiento cumple el modelo sostenible. Este programa de sostenibilidad implica cuatro aspectos clave que son:

- Bio Medio Físico
- Cliente
- Planta de Servicio
- Medio Ambiente Socioeconómicos

## **2.2 Contexto teórico**

### **2.2.1 Contabilidad**

Durante el crecimiento de la humanidad y su origen se ha dado la necesidad de dominar cuáles son los recursos con los que se posee, tal y como lo menciona Elizondo (2013) “La humanidad ha requerido información de los recursos materiales que posee, tanto para decidir sobre su destino como para ejercer su control. Dejaron testimonio de la existencia de los registros rudimentarios para la obtención de información financiera. La contabilidad surge de una manera formal en Italia como producto del comercio y es el monje Lucca Pacciolo en el siglo XV, quien aporta la partida doble, fundamento técnico de esa su disciplina hasta nuestro días” (p.22).

De acuerdo con esta cita se considera que al conocer el desarrollo que ha tenido la contabilidad, lo que se busca es determinar que esta técnica mejores resultados financieros al cómo se la conoce contiene una gran diferencia a como ha sido manejada en el pasado y a cómo lo va ser en el futuro, pero aun así es la práctica más sana y la que más se adecua a las necesidades que se presentan y a su constante evolución. Todos los acontecimientos económicos requerían el hecho de poder plasmar los datos y no guardarlos en la limitada memoria, así de esta manera se lograba corregir errores o esquivar problemas administrativos que eran inevitables, de esta forma se ha logrado cumplir con la necesidad y obligación que se han ido estableciendo por los organismos que rigen estas áreas, además ha logrado convertirse en un instrumento para la Gerencia en su toma de decisiones.

Según la definición establecida por Catacora (2011) “La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los

cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo” (p.45). Por lo mencionado se considera que la contabilidad es la técnica ante la cual se recopila, se clasifica, se analiza la información y los procesos de las transacciones que se puedan representar en términos monetarios para registrarlos en los libros correspondientes y lograr obtener información para la realización y presentación de los estados financieros que muestran el resultado de todas las operaciones y decisiones realizadas en una entidad. Existen distintos aspectos en cuanto al área contable; se puede decir que la conjuntura de la contabilidad se determina como una ciencia emprendedora que sufre constantes cambios con los sistemas políticos, sociales y económicos, adaptándose a los requerimientos de valoración contable de lo que corresponde a las actividades financieras con el fin de representar cada vez mejor la realidad.

Dentro de sus objetivos se encuentran suministrar información en el aspecto económico y financiero, lo cual es indispensable para determinar el patrimonio y lograr un control, además pretende medir los recursos y reflejar los derechos de las partes.

### **2.2.2 Marco financiero contable**

Vargas (2014) afirma que:

Para garantizar la objetividad en la información contable, se debe reducir las posibilidades de actuación de los contables creativos. Por lo tanto, los reguladores tienen que eliminar las alternativas que permiten contabilizar de manera diferente una misma transacción. Esto reducirá el margen a la contabilidad creativa o la de los maquillajes legales. (p.11)

Por distintas razones presentadas como la anterior mencionada durante el paso de los años, se han establecidos directrices a nivel internacional para lograr comprender la información contable. Estas directrices es a lo que se llama marco financiero contable que son el conjunto de fundamentos, principios y conceptos básicos que fomentan el cumplimiento de procedimientos lógicos deductivos al reconocimiento y a la valoración de los elementos de los movimientos administrativos contables y financieros en la empresa. Estos buscan implementar uniformidad y estructura en cuanto a los registros y procesos para las entidades que trabajan desde las normas que dictan dichos marcos.

Definen los conceptos relevantes e indispensables en relación con la preparación y presentación de los estados financieros para entidades o usuarios externos, por lo que sus objetivos son la emisión y revisión de las normas y procedimientos relativos a la presentación de estados financieros, el tratamiento de situaciones que se presenten que no hayan sido todavía objeto de una norma establecida, además pretende educar para el entendimiento o interpretación de la información que contiene los estados financieros preparados bajo el marco financiero contable elegido por la empresa que se adapta a sus necesidad y procesos diarios

#### **2.2.2.1 Antecedentes**

Villanueva (2009). "La Contabilidad ha tenido cambios importantes en su desarrollo, debido al en marcado interés de adoptar Estándares Internacionales de Contabilidad aplicables en todos los países. El primer gran paso lo ha dado la comunidad Europea, quien han definido el camino por seguir para utilizar los Estándares Internacionales de Contabilidad, mientras que los países subdesarrollados observan con cierta prevención dicha idea.

En este sentido, la globalización de los mercados financieros viene reclamando un conjunto de criterios que garanticen la transparencia de la Información empresarial para conseguir una mejor dinámica del mercado. Los estándares internacionales de información financiera NIIIF (IFRS) y los Estándares Internacionales de Contabilidad NIC (IAS), producidos por el International Accounting Standards Board – IASB –, han conseguido el apoyo de diversos órganos de política económica internacional para constituirse en las reglas de mayor utilización para la producción de la información financiera, por parte de las empresas cotizadas en los mercados globales.”

### **2.2.3 Información contable**

“La contabilidad tiene diferentes funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado” Redondo (2012).

La información contable requiere de procesos establecidos para registros e informes, además conlleva la utilización, análisis e interpretación, ésta pretende entender los movimientos comerciales, comprender cómo se definieron los montos utilizados, y además, cómo se obtuvieron los resultados financieros y las tomas de decisiones asumidas.

El contador requiere de una clara interpretación y reconocimiento de los obstáculos contables, ya que el área contable se integra a diferentes aspectos que pueden modificar los hechos, por lo que, en algunas ocasiones, se basa en estimados.

La información contable posibilita a las entidades identificar, tabular, medir, clasificar, registrar, analizar, actuar y evaluar todas las transacciones y actividades que se realizan en su entorno, para así tener conocimiento acerca de en qué posición financiera se encuentra la compañía con el fin de controlar las operaciones del negocio.

### **2.2.3.1 Teoría contable**

Es el grupo de principios, reglas técnicas, normas e instrumentos que conducen el ejercicio de la contaduría pública, ya que sus preceptos regular al mismo tiempo la contabilidad y la auditoría.

Los elementos de la teoría contable aplicable a la contabilidad son:

- Principios Contables
- Reglas Particulares
- Criterio Prudencial
- Postulados de ética profesional
- Normas de actuación profesional
- Conceptos Específicos
- Técnicas de contabilidad

### **2.2.3.2 Clasificación de cuentas**

Existen cuentas estándares, de las que se originan y se organizan las subcuentas contables para el registro de las transacciones contables, para así lograr uniformidad y poder realizar un catálogo de cuentas, teniendo como objetivo mayor organización y control de los movimientos.

NIC 1 (2006). “Los estados financieros también muestran los resultados de la

gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad: (a) activos; (b) pasivos; (c) patrimonio neto; (a) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias; (b) otros cambios en el patrimonio neto; y (c) flujos de efectivo.”

## **Activos**

Los activos son los recursos económicos que tiene una entidad para el logro de sus fines y que se espera, brinden beneficios en el futuro. Los activos aumentan con débitos, disminuyen en créditos y su saldo normal es debido. Se divide en activos corrientes y no corrientes.

NIC 1 (2006):

“Un activo se clasificará como corriente cuando satisfaga alguno de los siguientes criterios: (a) se espere realizar, o se pretenda vender o consumir, en el transcurso del ciclo normal de la explotación de la entidad; (b) se mantenga fundamentalmente con fines de negociación; (c) se espere realizar dentro del periodo de los doce meses posteriores a la fecha del balance; o (d) se trate de efectivo u otro medio equivalente al efectivo (tal como se define en la NIC 7 Estado de flujos de efectivo), cuya utilización no esté restringida, para ser intercambiado o usado para cancelar un pasivo, al menos dentro de los doce meses siguientes a la fecha del balance.

En esta Norma, el término “no corriente” incluye activos materiales, intangibles y financieros que son por naturaleza a largo plazo. No está prohibido el uso de

descripciones alternativas siempre que su significado quede claro.”

## **Pasivos**

NIC 1 (2006):

“Un pasivo se clasificará como corriente cuando satisfaga alguno de los siguientes criterios: (a) se espere liquidar en el ciclo normal de la explotación de la entidad; (b) se mantenga fundamentalmente para negociación; (c) deba liquidarse dentro del periodo de doce meses desde la fecha del balance; o (d) la entidad no tenga el derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del balance. Todos los demás pasivos se clasifican como no corrientes”.

Los pasivos son el conjunto patrimonial que recoge el total de las deudas y obligaciones que tiene el ente económico. Es una fuente de financiamiento y representa los derechos de terceros sobre el activo. Representa una disminución futura de beneficios económicos

## **Patrimonio y Capital**

Moreno (2016) “El concepto de capital contable es utilizado para las entidades lucrativas, y el de patrimonio para las entidades con propósito no lucrativo, ambos se definen de la misma manera, es el valor residual de los activos de la entidad, una vez deducido todos sus pasivos” (p.49)

Es el aporte inicial de los socios del ente económico. No varía nunca, excepto cuando haya nuevas emisiones de acciones. Aumenta con créditos, disminuye con débitos y su saldo normal es crédito.

Dentro del capital se va a utilizar, también, una cuenta de utilidades no distribuidas, que es lo que va a acumular periodo a periodo las pérdidas y ganancias del ente económico

### **Cuentas de resultados**

Se incluirán partidas adicionales en la cuenta de resultados, o bien, se modificarán o reordenan las denominaciones, cuando sea necesario, para explicar los elementos que han determinado este rendimiento. Los factores por considerar para tomar esta decisión incluirán, entre otros, la materialidad o importancia relativa, así como la naturaleza y función de los diferentes componentes de los ingresos y los gastos.

### **Gastos**

Se le considera a la anotación o partida contable que disminuye el beneficio o aumenta la pérdida de la entidad. Son flujos negativos de dinero, producto del esfuerzo para obtener ingreso. Disminuyen el capital. Son la base del ingreso

NIC 1 (2006). "La entidad presentará un desglose de los gastos, utilizando para ello una clasificación basada en la naturaleza de los mismos o en la función que cumplan dentro de la entidad, dependiendo de cuál proporcione una información que sea fiable y más relevante."

## **Ingresos**

Se denomina ingreso al incremento en el capital contable creado por la entrega de bienes o servicios a los clientes. Son flujos positivos de dinero, aumentan con crédito, disminuyen en débitos y su saldo normal es crédito.

NIC 18(2010). “Ingresos ordinarios, se define el concepto de ingreso ordinario y se exige medirlo, según el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, teniendo en cuenta el importe de cualquier descuento comercial y rebaja por volumen de ventas que sean practicados por la entidad. Una entidad llevará a cabo, en el curso normal de sus actividades, otras transacciones accesorias a las actividades que generan los ingresos ordinarios más importantes.”

### **2.2.3.3 Ciclo contable:**

Catacora (2001) lo describe, “Como todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”(p.71).

El ciclo contable es un conjunto de fases de la contabilidad, que se realiza en cada ejercicio contable, durante el recorrido de un negocio. Los procesos de este ciclo son una base indispensable para cualquier empresa, ya que colabora con un mayor control de sus transacciones financieras, para así lograr conocer los procesos administrativos en exactitud.

En el ciclo contable se realizan las siguientes fases:

### Apertura de la Contabilidad

Al inicio de la actividad, la empresa inicia su periodo contable y comienza a realizar transacciones económicas que se registran en sus libros contables obligatorios y en los auxiliares.

### Operaciones del Periodo

Se cuantifica en unidades monetarias las transacciones realizadas en la actividad económica de la empresa al igual que las que no son dentro de este ámbito y se realizan los registros contables correspondientes.

### Ajustes del Fin del Periodo

Registro de ajustes en elementos de las cuentas anuales para que éstas puedan presentar la imagen fiel de la situación patrimonial, financiera y los resultados obtenidos.

### Cierre de Contabilidad

Cierre de cuentas al final de periodo, asientos de liquidación y de cierre.

## Preparación de Estados Financieros

### **Estados Financieros**

La NIC 1 define que “los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.”

Son el informe final que al terminar el período contable debe presentar la administración de la empresa. Los estados financieros son el objetivo terminal de los registros contables” (P.03)

Los estados financieros establecidos, son los siguientes:

### **Estado de resultados**

Según la NIC 1 (2006) “Todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en el ejercicio, se incluirán en el resultado del mismo, a menos que una Norma o una Interpretación establezca lo contrario.”

El estado de resultados presenta un resumen de los ingresos y gastos de una entidad durante cierto periodo, como un mes, un trimestre o un año. Este muestra como resultado uno de los elementos de información más importantes acerca de una empresa que es la utilidad neta( ingresos totales mayores que gastos totales) o la pérdida neta ( gastos totales mayores que ingresos totales)

## **Estado de situación**

De acuerdo con la NIC 1 se indica que “La entidad presentará sus activos corrientes y no corrientes, así como sus pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas dentro del balance”

Este balance proporciona la información requerida para conocer la situación económica y financiera de la entidad; describe su patrimonio a un tiempo determinado, de manera cualitativa y cuantitativamente, desde el aspecto de inversión y financiaciones este estado se presenta, los activos, pasivos y capital contable de la empresa a una fecha específica.

En el balance se incluirán, como mínimo, rúbricas específicas que contengan los importes correspondientes a las siguientes partidas: (a) inmovilizado material; (b) inversiones inmobiliarias; (c) activos intangibles; (d) activos financieros (excluidos los mencionados en los apartados (e), (h) e (i) posteriores); (e) inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación; (f) activos biológicos; (g) existencias; (h) deudores comerciales y otras cuentas por cobrar; (i) efectivo y otros medios líquidos equivalentes; (j) acreedores comerciales y otras cuentas por pagar; (k) provisiones; (l) pasivos financieros (excluyendo los importes mencionados en los apartados (j) y (k) anteriores); (m) pasivos y activos por impuestos corrientes, según quedan definidos en la NIC 12 Impuesto sobre las ganancias; (n) pasivos y activos por impuestos diferidos, según se define en la NIC 12; (o) intereses minoritarios, presentados dentro del patrimonio neto; y (p) capital emitido.

### **Estado de Flujo de Efectivo**

La NIC 7(2007 ) indica “La información sobre los flujos de efectivo suministra a los usuarios las bases para la evaluación de la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y otros medios líquidos equivalentes, así como las necesidades de la entidad para la utilización de esos flujos de efectivo” (P.03)

Es un estado que explica las variaciones del efectivo y otros activos líquidos equivalentes en un periodo determinado, muestra los cobros del ejercicio y los pagos realizados con ellos. Forma parte de las cuentas anuales.

### **Estado de Cambios en el Patrimonio**

NIC 1 (2006):

“La entidad presentará un estado de cambios en el patrimonio neto que mostrará: (a) el resultado del ejercicio; (b) cada una de las partidas de ingresos y gastos del ejercicio que, según lo requerido por otras Normas o Interpretaciones, se haya reconocido directamente en el patrimonio neto, así como el total de esas partidas; (c) el total de los ingresos y gastos del ejercicio (calculado como la suma de los apartados (a) y (b) anteriores), mostrando separadamente el importe total atribuido a los tenedores de instrumentos de patrimonio neto de la dominante y a los intereses minoritarios; y (d) para cada uno de los componentes del patrimonio neto, los efectos de los cambios en las políticas contables y en la corrección de errores, de acuerdo con la NIC 8. Un estado de cambios en el patrimonio neto que incluya sólo esas partidas recibirá la denominación de estado de ingresos y gastos reconocidos.”

El estado de cambios en el patrimonio neto pretende proporcionar una visión completa de la situación inicial del patrimonio neto de la empresa, y de los componentes que lo integran, así como de las variaciones experimentadas para cada uno de ellos a lo largo de la actividad contable, para poder lograr determinar la situación final del periodo.

### **Notas Explicativas**

“En términos generales, las notas a los estados financieros son explicaciones que amplían el origen y significado (sic) de los datos y cifras que se presentan en dichos estados, proporcionan información acerca de ciertos eventos económicos que han afectado o podrían afectar a la entidad y dan a conocer datos y cifras sobre la repercusión de ciertas reglas particulares, políticas y procedimientos contables y de aquellos cambios en los mismos de un período a otro”. (Carvalho, 200,p.176.)

### **Información y toma de decisiones**

Se comunica a la Gerencia o junta directiva, los resultados de la información financiera obtenida por la contabilidad. La vida de las empresas dependerá de las decisiones que se tomen a lo largo de existencia del negocio, un buen contador debe de saber interpretar los diversos estados financieros de la empresa para poder tomar la mejor decisión a la problemática que se le presente.

#### **2.2.4 Contabilidad de costos**

##### **2.2.4.1 Definición de costos**

Dearden (2012) define “costos como el conjunto de pagos, obligaciones, consumos, erogaciones o desembolsos atribuibles a un periodo determinado, efectuados para

la producción de un bien o la prestación de un servicio. Estos desembolsos deben clasificarse o agruparse de modo que pueda servir adecuadamente a las necesidades de quienes se propone utilizarlos o analizarlos para una correcta toma de decisiones.”

La contabilidad de costos se relaciona con información de los costos para uso interno de la administración y a la Gerencia le facilita la creación de objetivos y procesos de operación en la comparación, del desempeño esperado al real y en la presentación de los informes de rendimientos, costos y financieros del negocio.

#### **2.2.4.2 Contabilidad de costos Hoteleros**

Hargadon (2013). indica “ que la contabilidad de costos Hoteleros es la técnica de contabilidad que utiliza métodos y procedimientos apropiados para registrar, resumir e interpretar las operaciones apropiadas para registrar, resumir e interpretar las operaciones relacionadas con los costos que se requieren para prestar un servicio, o costear procesos y actividades inherentes a sus servicios. Es un sistema de información que clasifica, acumula, controla y asigna los costos, para facilitar la toma de decisiones y el control administrativo de la entidad” P.45

El objetivo principal del cálculo de costos en la industria Hotelera consiste en el proceso de la determinación de costos para establecer responsabilidades en cuanto a temas de planificación y control, de igual manera con la determinación de las tarifas y las carteras de productos

### **2.2.4.3 Elementos del costo**

- Costos del material directo: se llama material directo a la materia prima que afecta directamente la elaboración de un producto.
- Costo de la mano de obra directa: se refiere al pago que se puede agregar en forma directa al producto, ejemplo: salario de las personas que intervienen directamente en la elaboración de un producto.

La suma de costo de material directo y costo de mano de obra directa se llama costo primo.

- Costos indirectos de fabricación: son los materiales indirectos, los que no intervienen directamente en el proceso, ejemplo: salarios de los empleados de oficina, los servicios públicos, depreciación de edificios, depreciación de maquinaria.

De la suma de los elementos de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación se obtiene los costos de conversión, o monto requerido para convertir los materiales en parte del producto.

### **2.2.4.1 Sistema Uniforme de Contabilidad para Hoteles (SUCH)**

El sistema uniforme de contabilidad para Hoteles fue concebido como una presentación uniforme de cuentas y su objetivo es establecer un plan sistemático y uniforme en materia de contabilidad para la Hotelería. Se presenta bajo un formato adaptable a todo tipo de Hoteles, con independencia de su tamaño o estructura.

#### **2.2.4.1.1 Objetivos del sistema**

- Facilitar a los usuarios internos y externos de los estados financieros de las instalaciones Hoteleras, la comparación de la posición financiera y ejecución operativa de una instalación, en particular con tipos similares en la industria del alojamiento, mediante la su Gerencia o recomendación de formatos y clasificadores de cuentas estándares que guíen a las entidades Hoteleras en la preparación y presentación de los referidos estados.
- Servir a las nuevas instalaciones en proceso de apertura como sistema de contabilidad que puede adaptarse rápidamente a las necesidades y requerimientos de la entidad.
- Coadyuvar a que el sistema de contabilidad utilizado en las entidades Hoteleras sea consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, mediante recomendaciones basadas en los criterios de especialistas de la actividad.

Los aspectos conceptuales básicos que se consideran en el sistema son los siguientes:

- Todos los métodos y procedimientos recomendados están en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- El sistema está orientada hacia el control y medición de la eficiencia, mediante un adecuado sistema de registro y control presupuestario y un esquema racional de análisis financiero y operacional, recomendando al efecto los índices e indicadores básicos de medición de la eficiencia.
- Se consideran todas las tendencias actuales a nivel mundial en cuanto a la explotación Hotelera y a la presentación de sus resultados.

- Se ofrece un plan de cuentas contables para uso de toda la actividad Hotelera, incluyendo los Hoteles con todo tipo de servicio.
- Se recomiendan procedimientos contables para aspectos específicos de la actividad Hotelera.
- Se aplica el concepto de la determinación y análisis del resultado de todos los departamentos, tanto los de carácter operacional como los de carácter funcional.
- Se basa en el método del coste directo, o sea que no se distribuyen los gastos indirectos. No obstante, en el análisis de los resultados departamentales, pueden omitirse costos indirectos significativos, por lo que puede resultar necesario distribuir o asignar algunos de los gastos operacionales no distribuidos para obtener una valoración departamental más completa.
- El sistema propone bases adecuadas para la distribución de los gastos indirectos, pero se aclara que esto sea un proceso adicional, después de que se emitan los estados financieros con el formato establecido.

#### **2.2.4.1.2 Métodos de costeo recomendados por el SUCH.**

La Hotelería se caracteriza por la complejidad y cantidad de los procesos que se realizan, para prestar los servicios de alojamiento, gastronomía y otros de carácter personal, comercial o recreativo que se ofrecen en esta actividad.

Los gastos de la actividad Hotelera se clasifican por la naturaleza o tipo de gasto de que se trate y por el área o unidad organizativa donde se producen. La agrupación inicial por el área o unidad organizativa donde se realizan en tres grandes categorías:

- Los gastos que corresponden a los departamentos operativos y que representan los costos y gastos directos de las actividades productivas del Hotel.
- Los gastos que corresponden a los departamentos no operativos, son las unidades organizativas o centros de costos que no perciben ingresos y representan los gastos indirectos de las actividades productivas del Hotel.
- Los gastos que corresponden a cargos fijos del negocio, tales como alquileres, impuestos, seguros, intereses, depreciación, amortizaciones, etc.

El SUCH establece el método del costo departamental o por área de presupuesto, calculándose para cada departamento el costo de la mercancía vendida, los salarios directos y los gastos directos del departamento, obteniéndose el resultado departamental. En el costo departamental no se incluyen los cargos fijos.

Los Departamentos o Centros de Costo que considera el sistema, como una relación general de posibilidades, son los siguientes:

Departamentos Operativos:

- Alojamiento
- Gastronomía
- Teléfono
- Garaje y Estacionamiento
- Lavandería para huéspedes
- Campo de Golf
- Tienda Artículos para Golf
- Canchas de Tenis
- Tienda Artículos para Tenis
- Gimnasio
- Piscina, Cabañas y Baños

### Departamentos Funcionales:

- Alquileres y otros ingresos
- Administración
- Compras y Almacenes
- Procesamiento de Datos
- Recursos Humanos (Atención al personal)
- Transportación
- Marketing
- Recreación
- Energéticos
- Operación y Mantenimiento Instalaciones
- Cargos Fijos:
  - Alquileres
  - Impuestos distintos de utilidades
  - Primas de Seguros
  - Gastos de intereses
  - Depreciación Activo Fijo
  - Amortización Gastos Pre Apertura, Intangibles y otros
  - Impuestos sobre utilidades
  - Gastos Distribuidos:
    - Sueldos y Salarios
    - Impuestos sobre nóminas y beneficios a trabajadores
    - Lavandería Hotel
    - Imprenta Hotel

En cuanto a los costos y gastos de los departamentos no operativos, estos no se distribuyen a los departamentos que tienen ingresos, sino que se presenta un estado para cada uno separando los gastos de salarios y gastos de personal de los otros gastos del departamento, obteniéndose un total de gastos de salarios y un total de otros gastos, que sumados hacen el total de gastos del departamento no operativo de que se trate.

Además de los costos y gastos directos, y los de los departamentos no operativos, el SUCH recomienda un estado con los gastos fijos.

Una posibilidad adicional de la estructura de costos, según el SUCH está formada

por la obtención del “Costo Total” en los departamentos operativos al transferirles las proporciones que se les asignan de los gastos no operativos y cargos fijos, y que constituyen gastos indirectos de los departamentos operativos.

Las utilidades en operaciones de las áreas productoras de ingresos, tales como alojamiento, servicios gastronómicos, tiendas, etc. deben considerarse como utilidades (o pérdidas) antes de los gastos indirectos no distribuidos. Solamente agregándoles una porción de los gastos indirectos pueden obtenerse los costos totales y resultados netos de cada área. Aunque debe recordarse siempre que la distribución de los gastos indirectos se fundamenta en bases generalmente arbitrarias o estimadas que pueden producir algunas distorsiones en los resultados. Por esas razones, la asignación o distribución de los gastos indirectos a los departamentos operativos debe ser un procedimiento adicional al método establecido y debe utilizarse solamente para: evaluar o establecer tasas nuevas de cobro de servicios y servir de base para la planificación estratégica.

Los requerimientos de un sistema de distribución son: un sistema contable apropiado, tal y como el descrito en el SUCH, e información estadística adecuada para el desarrollo de las bases de asignación.

La base para distribuir los gastos indirectos a los departamentos operativos debe ser lógicamente la cantidad de servicios prestados por cada departamento a los otros, pero si no existe una exacta medición de esos servicios debe realizarse un estimado. Existen varios métodos para asignar los gastos indirectos (Directo, Escalón y Fórmula), pero el más utilizado es el denominado “Directo” por medio del cual los gastos indirectos se cargan a los departamentos operativos con alguna base lógica aunque arbitraria (al arbitrio de quien la define), tales como el % de

ingreso total, cantidad de trabajadores, área ocupada por el departamento, etc.

El método de escalón, con el cual la distribución también se hace a los departamentos overhead. Con este procedimiento, se elige un departamento para la primera asignación, al cual los gastos se le están prorratedados, según alguna base lógica. Los demás departamentos están distribuidos de una forma parecida.

El método de fórmula, con el cual la distribución de cada departamento se hace, simultáneamente a todos los demás departamentos, que sean atendidos por el departamento en cuestión, que tengan ingresos o no. Con este método, los departamentos overhead se dividen en dos grupos: los que se suministran entre ellos, además de a los departamentos productivos, y los que suministran solamente a los departamentos productivos. Los que suministran, tanto a los departamentos overhead como a los productivos están primero distribuidos, pero el procedimiento suele llevarse a cabo por ordenadores.

Aunque cualquiera de los métodos aceptados, empleados de forma regular proporcionará información útil, el método de la fórmula da unos resultados que reflejan en mayor grado las actividades entre departamentos. Todos los métodos exigen los siguientes pasos:

- Recoger los datos necesarios, incluyendo servicios entre departamentos y otra información, para determinar la base para la distribución.
- Reclasificar, si es necesario, por ejemplo, se puede hacer distribuciones mensualmente. Puede que haya que invertir el orden para que la distribución de los gastos generales sea más precisa.

- Distribuir los gastos fijos (alquileres, seguros, impuestos depreciación) directamente a todos los departamentos.
- Distribuir los gastos generales, incluyendo su parte de los gastos fijos, utilizando uno de los métodos recomendados.

### **2.2.5 Control interno**

Gomez (2012) define control interno como:

Una pieza clave en las empresas para garantizar la eficiencia y claridad de los procesos contables e interno. El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la Gerencia. (p.34)

Hernández (2012) indica en su libro de Contabilidad de Control Interno que el Control Interno, contempla a la empresa en su totalidad, aplicando una serie de instrumentos necesarios para conseguir eficiencia y eficacia en cada una de las operaciones que la empresa realice. Continúa diciendo que el control debe realizarse en todas y cada una de las áreas en que se divide la empresa. Y menciona que es consiste en comparar lo real con lo planeado. (p.53)

El control interno es el buen manejo de los procesos de producción, distribución, financiamiento y administración que se requieren para lograr ofrecer un servicio o venta eficiente. Para realizar procedimientos eficaces que generen el control de las funciones que se realizan evitando riesgos a futuro, para la economía de la empresa.

### **2.2.5.1 Objetivos del control Interno**

Cartin (2016) :

- Obtener información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

### **2.2.5.2 Características del control interno**

- Debe incluir directrices sanas que establecen una distribución de obligaciones, asignación de responsabilidades y políticas y procedimientos para los procesos que se realizan en el negocio.
- Debe concebir un plan que esté al alcance del nivel del negocio, de carácter sencillo, en donde se defina claramente líneas de autoridad y de responsabilidad.
- Debe contener un sistema de autorización que contemple acción sobre activos, pasivos, ingresos y gastos mediante el control de las operaciones a través del registro.

### 2.2.5.3 Elementos del control interno

Los elementos que forman el control interno deben establecerse conforme con los principios de calidad e idoneidad; los elementos son:

- Planeación.                      . Procedimientos
- Organización.                    . Personal.
- Autorización                    . Sistema de información.
- Supervisión.

### 2.2.5.4 Principios de control interno

Molina (2014):

- Se deben de establecer las responsabilidades de una forma clara, y definir delimitaciones.
- El proceso contable, los procesos administrativos y operaciones deben de estar separados. No se debe de ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.
- Deben de utilizarse las pruebas existentes, para evidenciar la precisión, asumir la seguridad de que las operaciones se lleven de manera eficiente.
- Se debe de seleccionar y entrenar a los empleados, debido a que un entrenamiento eficaz genera resultados de altos rendimientos y disminuye los costos.
- La entidad tiene que contar con políticas y procedimientos establecidos, para todos los procesos que se generan, para brindar el servicio o la venta.
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.

## 2.3 HIPÓTESIS

Fisher (1962) afirma que «No hay que confundir la hipótesis con la teoría. La primera es una explicación posible, esta última es la correcta. El establecimiento de teorías es el propósito de la ciencia». (p.189)

Hernández (2007) indica que “Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; deben ser formuladas a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación”. (p.34)

Kerlinger (2012) determina “Las hipótesis son las herramientas más poderosas para lograr conocimientos en los que confiar. Son afirmaciones que pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación.” (p.67)

En la presente investigación la hipótesis es la siguiente:

La implementación de controles internos contables permitirá generar información contable uniforme, con lo cual la toma de decisiones será más adecuada en el Hotel de turismo ecológico, a partir del último cuatrimestre del año 2016.

### **2.3.1 Variable independiente**

#### **Control interno financiero**

Carrión (2014) define control interno financiero como “directrices a nivel internacional para lograr comprender la información contable.”(p.14)

Perramon (2016) afirma que:

Para garantizar la objetividad en la información contable, se debe reducir las posibilidades de actuación de los contables creativos. Por lo tanto, los reguladores tienen que eliminar las alternativas que permiten contabilizar de manera diferente una misma transacción. Esto reducirá el margen a la contabilidad creativa o la de los maquillajes legales.(p.11)

Flores (2010) define que “es una disciplina que enseña las normas y los procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las unidades económicas constituidas por un solo individuo o bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (Bancos, industrias, comercios e instituciones de beneficencia)”

La definición que se utilizará en esta investigación son directrices a nivel internacional para lograr comprender la información contable.

### 2.3.2 Variable dependiente

#### Información contable

“La contabilidad tiene diferentes funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado” Redondo (2013).

Zapata (2013) “la información de un ente que proporciona sobre su proclamación y la evaluación del mismo destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere su relación actual o potencial con el mismo.”

Fowler (2015) indica que:

“la información contable es el procesamiento de datos que permite obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio de dicho ente, los bienes de propiedad de terceros en poder del mismo y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para facilitar las decisiones de los administradores del ente y de los terceros que interactúan o pueden llegar a interactuar con él, así como para permitir una eficaz vigilancia sobre los recursos y obligaciones del ente.”

La definición que se utilizará en esta investigación es la información contable es el procesamiento de datos que permite obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio de dicho ente, los bienes de propiedad de terceros en poder de éste y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para

facilitar las decisiones de los administradores del ente y de los terceros que interactúan o pueden llegar a interactuar con él, así como para permitir una eficaz vigilancia sobre los recursos y obligaciones del ente.

### **2.3.3 Operacionalización de la hipótesis**

Antonio del Real (2012) expresa que “La teneduría de libros no es un arte tan difícil como algunos lo suponen; pero sí es de los más útiles para casi todos los hombres, y muy conveniente por lo mismo simplificar sus principios cuanto sea posible, para que se puedan estudiar con facilidad y prontitud.”

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
<p>La implementación de <b>controles internos</b> contables permitirá,</p>	<p>Controles internos: directrices a nivel internacional para lograr comprender la información contable</p>	<p>Control interno financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Procedimientos.</li> <li>• Sistema de información.</li> <li>• Supervisión</li> </ul>
<p>generar <b>información contable</b> uniforme ,con lo cual la toma de decisiones será más adecuada en el Hotel de turismo ecológico .</p>	<p>Información contable: es el procesamiento de datos que permite obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio de dicho ente, los bienes de propiedad de terceros en poder de este y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para facilitar las decisiones de los administradores del ente y de los terceros que interactúan o pueden llegar a interactuar con él, así como para permitir una eficaz vigilancia sobre los recursos y obligaciones del ente.</p>	<p>Contabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros contables</li> <li>• Ciclo Contable</li> <li>• Costeo por departamentos</li> </ul>

**CAPÍTULO III**

**MARCO METODOLÓGICO**

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Ander (1992) define que la investigación “es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad.”(P.57).

#### 3.1.1 Finalidad

Pérez (2013) indica que la finalidad es el fin con el cual se hace algo. Se trata del “*por qué*” que explica o justifica los motivos de una acción.

Existen dos tipos de finalidad: la finalidad teórica y la aplicada.

Marín (2008) resalta que la finalidad teórica se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Soto (2010) concluye que la “finalidad aplicada es el tipo de investigación que hace uso de los métodos del pasado, los conocimientos o teorías o de investigación básica para resolver un problema existente.”

En esta investigación, se utiliza la finalidad aplicada, porque se pretende resolver la ausencia de controles internos a nivel contable y la información contable de la empresa.

### **3.1.2 Dimensión temporal**

En la dimensión temporal, existen dos tipos de investigaciones, que son las transversales y la longitudinal.

Romero (2015) determina que una dimensión longitudinal se basa en el seguimiento de los mismos sujetos a lo largo de un cierto periodo, es decir, implica la observación repetida (al menos dos veces, dos medidas) de una misma muestra de sujetos en distintos niveles de edad (al menos dos niveles).

Romero (2015) indica que una “dimensión transversal, por el contrario, se comparan en un único momento temporal distintos grupos de edad; es decir, son diferentes sujetos los que se observan en cada edad de interés, lo que supone un diseño de medidas independientes o intersujeto.”

Se utiliza la dimensión transversal porque la investigación solo se aplica a un periodo en específico que el último semestre del 2016.

### **3.1.3 Marco**

El marco es la extensión de la investigación y del problema, ésta se clasifica en mega, macro y micro.

Zeledón (2010) define “el marco mega es un estudio que se realiza a toda la empresa es porque se está abarcando un gran espacio, macro es el que solo aborda el funcionamiento administrativo de un departamento, un estudio o fragmento que se estudia de lo mega y micro se refiere a una parte, un elemento, un subtema, un micro-espacio, en donde estudia únicamente un proceso administrativo de trabajo.” (p11).

El marco de la investigación se determina en macro, debido a que se centra en los procesos de un área específica, como lo es el área administrativa y contable del Hotel, siendo éste el principal objetivo de la investigación.

### **3.1.4 Naturaleza**

Las investigaciones, según su naturaleza son cualitativas y/o cuantitativas. Vélez (2008) explica que “la investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular.”(p.89)

Hurtado y Toro (1998). "Dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir, que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud dónde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos, la Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística.”

La investigación es de carácter cualitativa, porque será indispensable la recolección de datos y su respectivo análisis para contestar las preguntas de la investigación y poder probar la hipótesis con una base de medición numérica.

### 3.1.5 Carácter

Para Darío Parra e Iván Darío Toro (2006), “La Investigación Explicativa se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas” (p. 139)

Según Mario Tamayo y Tamayo (2005), “La Investigación descriptiva comprende la descripción, registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (p. 46)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un cuerpo o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (p.124)

Según Hernández, Fernández y Baptista(2014) “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado.” (p.122)

El tipo de carácter ha aplicar en la investigación es correlacional, a la vez, descriptiva porque pretende determinar la razón del problema y su solución.

## **3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **3.2.1 Sujetos**

Barrantes (2000) define los sujetos como “todas las personas objeto de estudio; que han sido escogidas dependiendo del problema por resolver, los objetivos o hipótesis planteados y las variables por estudiar” (p.135)

Para el desarrollo de esta investigación, los sujetos que son escogidos son los profesionales que se involucran en los procesos y temas contables y financieros del Hotel, que van a suministrar la información que va a contribuir para poder lograr cumplir los objetivos determinados.

### **3.2.2 Fuentes de información**

Las fuentes por utilizar son los documentos oficiales de la empresa, los cuales cuentan con la información necesaria para sustentar la investigación.

#### **3.2.2.1 Fuentes primarias**

Hernández (2010), define fuentes primarias como: “la referencias o fuentes primarias, proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes: ejemplos de éstas son libros, antologías, artículos de publicaciones” (p.53)

Se van a utilizar las fuentes primarias, en las cuales se citan libros, relacionados con el proceso de control interno de una empresa y la documentación que se genera en ella producto de los procesos contables, utilizados para producir información contable, los cuales son las que determinan la pauta en esta investigación.

### **3.2.2.2 Fuentes secundarias**

Escalona (2001) “las fuentes secundarias son aquellas que contienen material ya conocido, pero organizado, según un esquema determinado” (p.12)

Estas corresponden a información analizada, organizada y extraída que se requiere a documentos primarios originales.

Se van a revisar distintas fuentes, para investigar sobre marcos financieros adaptables y metodologías para la implementación del sistema de uniformidad contable. De igual forma libros relacionados con la contabilidad y finanzas, diccionarios con los conceptos contables que brindan un mejor entendimiento de la investigación.

### **3.2.1.3 Fuentes terciarias**

Las fuentes terciarias tienen información original, de forma que el usuario pueda utilizarlas como un documento, donde no indican la fuente de información.

Losanto(2011) indica que las fuentes terciarias son “aquellas fuentes secundarias que se han refundido con otras, como es el caso de las bibliografías y los repertorios. Su contenido se toma de otros documentos secundarios” (p.08)

En este caso, se van a utilizar, noticias y artículos relacionados con temas de contabilidad Hotelera y marcos financieros.

### **3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO**

#### **3.3.1 Muestra**

Eyssautier (2006), “los componentes de la muestra son independientes de la persona que realiza el estudio y es controlada en formas objetivas de modo que los componentes sean escogidos estrictamente al azar” (p.197)

En esta investigación, se utilizará el muestreo por conveniencia por qué es seleccionado todo el personal que conforma parte de la organización del Hotel, para realizar el estudio y obtener la información necesaria.

#### **3.3.2 Tamaño de la muestra**

En esta investigación, por considerarse una población finita, y compuesta por 4 personas, se considerarán todos para la obtención de información, y por esto no se realiza una selección de muestra.

#### **3.3.3 Proceso de selección**

No se realiza selección de muestra en este proceso por motivo de que la organización solo se compone de 4 personas, y debido a esto no se presenta la necesidad de identificar una muestra específica.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN**

Según Mario Bunge (1993), manifiesta que: “Una técnica es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas. Cada clase de problemas requiere un conjunto de métodos o técnicas especiales” (p.24)

#### **3.4.1 Encuesta**

Para Álvarez (2001), la encuesta permite obtener la información de un grupo socialmente significativo de personas relacionadas con el problema de estudio, para luego, por medio de un análisis cuantitativo o cualitativo, generar las conclusiones que correspondan a los datos recogidos. (p.122)

##### **3.4.1.1 Cuestionario**

Hurtado (2012), lo define como “un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios referidos al evento que se desea medir, de modo tal que las personas encuestadas manifiestan su reaccionante o actitud ante cada afirmación o juicio al seleccionar una de las alternativas propuestas; cada ítem o pregunta ofrece cuatro, cinco o siete alternativas de respuesta; este tipo de cuestionario es más fácil de tabular y sintetizar”.

##### **3.4.1.2 Entrevista**

Se define como una interacción que se realiza en persona y en tiempo real, en la cual un usuario llamado entrevistador realiza unas preguntas en forma verbal a otro usuario llamado entrevistado.

“Las encuestas de investigación tienen como objetivo obtener datos para extraer conclusiones sobre los planteamientos que han llevado a la aplicación de la entrevista” (Reeduca, 2013)

#### **3.4.1.3 Discusión grupal**

Este instrumento logra captar representaciones afectivas, de valores, de tipo ideológico, en una determinada sociedad, es una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo.

#### **3.4.1.4 Censo**

Sabino (2012), refiere el censo como estudio que utiliza todos los elementos disponibles de una población definida. (p.134)

#### **3.4.2 Observación**

Según Gómez (2015) se define observación como: “Son los datos recogidos por el investigador observando lo que le interesa y utilizando, algún procedimiento para recopilar sus observaciones” (p.10)

##### **3.4.2.1 Revisión documental**

Hernández (2013) definen revisión documental: “consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación” (p.53)

En esta investigación, se aplica el instrumento entrevista, debido a que se realiza al total de personas que laboran en la empresa, que son 4 empleados.

## **3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES**

### **3.5.1 Variable independiente**

#### **Control interno financiero**

##### **Definición conceptual**

Control interno financiero son directrices a nivel internacional para lograr comprender la información contable.

##### **Definición operativa**

- Planeación.
- Organización.
- Procedimientos.
- Sistema de información.
- Supervisión.

##### **Definición instrumental**

Se mide mediante una entrevista, además comparaciones y cuadros estadísticos

### **3.5.2 Variable dependiente**

#### **Información contable**

##### **Definición conceptual**

Es el procesamiento de datos que permite obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio de dicho ente, los bienes de propiedad de terceros en poder de éste y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para facilitar las decisiones de los administradores del ente y de los terceros que interactúan o pueden llegar a interactuar con él, así como para permitir una eficaz vigilancia sobre los recursos y obligaciones del ente.

##### **Definición operativa**

- Documentos contables
- Registros contables
- Información contable
- Costeo por departamentos

##### **Definición instrumental**

Esta variable se medirá mediante el análisis de la información contable y además, se realizará una entrevista acerca de la variable.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**



De conformidad con la respuesta obtenida para esta pregunta, y ampliando la entrevista se obtiene una visión más detallada de cómo transcurre la reservación:

- El proceso inicia en el área de reservaciones en donde el huésped realiza un contacto con el Hotel.
- El cliente en caso de requerir realizar una reservación, envía un correo con los datos necesarios, como la fecha de reserva, cantidad de personas y nombre de la persona que efectúa la reserva. Por parte del área de reservaciones del Hotel, al responder envía la información acerca de tarifas, aspectos generales y los métodos de pago. Para poder confirmar la reserva, se debe de realizar el pago de la totalidad del servicio de hospedaje y se debe enviar un comprobante de la transacción.
- Asimismo, las reservaciones, se pueden llevar a cabo mediante páginas de Internet que son Expedia, Booking y la propia del Hotel.
- En caso de que el cliente llegue directamente al Hotel y requiera una reserva para el mismo día, se realiza en el sistema directamente en sus instalaciones en Limón, Costa Rica, y la Recepcionista del Hotel lo comunica mediante una llamada telefónica, a la Encargada de Reservaciones que se encuentra en las oficinas ubicadas en San José. Esta clase de reserva es conocida como walk in.
- Por otra parte, el Hotel cuenta con distintas relaciones comerciales en diferentes agencias de turismo, que son las que realizan contacto con el turismo extranjero y también gestionan la reservación, distribución y venta de los servicios del Hotel. Estas efectúan las reservas con el Hotel por medio de correo electrónico. En el Hotel se efectúa un bloqueo temporal en el sistema de información de reservas, para evitar sobrevender el hospedaje.

En relación con los medios de pago para cada reserva se consulta en la entrevista efectuada:

- ¿Cuáles métodos de pagos tienen como opción los huéspedes y agencias?
- ¿Se realizan reservas por intercambios en canje o premios?

Al respecto se menciona que los medios de pago que se utilizan por parte del Hotel cuando se realiza la reserva en la oficina, se tiene el depósito o transferencia a la cuenta bancaria del Hotel y el envío de un documento que corresponde al formulario de autorización de cobro de tarjeta de crédito en donde el cliente lo completa con la información solicitada acerca de los datos de la tarjeta de crédito, las fechas de la reserva y el nombre del huésped a cargo, además del monto que autoriza cobrar para cubrir el total de la reserva , la firma del titular de la tarjeta y lo reenvía por, medio de correo electrónico para el respectivo cobro. Las reservas realizadas por medio de la Web, requieren el pago inmediato por lo que son canceladas sólo con tarjetas de crédito, ya que así lo solicita cada página. En relación con las reservas que se realizan por medio de agencias de turismo, la política de pago determinada es que se debe cancelar treinta días antes de ingresar el cliente al Hotel; con la excepción de cuatro agencias para las que el Hotel apertura un crédito por un periodo de quince días; las agencias que deben de cancelar con un mes anticipado es porque deben de asegurar y confirmar los bloqueos que se realizan con meses de anticipación, en caso de no recibir el pago en el tiempo acordado, se libera el espacio.

Los medios de pago utilizados en el Hotel para las reservas walk in son en efectivo o por medio de tarjeta de crédito o débito.

La entrevistada comenta que, también, se dan reservas con métodos como canje o premios, porque en ocasiones el pago a un proveedor se cancela por medio del intercambio de servicios, o bien, algunas empresas específicas solicitan premios para rifas y se otorgan para dar publicidad. En caso de realizar métodos como este tipo, se le realiza la factura por servicios de hospedaje del Hotel, con el monto equivalente a la deuda que se pretende cancelar.

En relación con los controles de la verificación y registro de los pagos recibidos, se pregunta:

- ¿Se lleva un control adecuado del registro de pago de reservación de cada huésped o agencia?
- ¿Se verifica el ingreso del dinero en las cuentas bancarias respectivas?

Al respecto, la Encargada de Reservas hace mención de que se lleva un control que consiste en registrar el pago de la reservación en el sistema de información de reservas y de esta forma el Hotel asegura que ya ha sido cancelado el pago por la habitación y no existe saldo pendiente.

Respecto de lo anterior, sin embargo, que no se verifica por parte de algún empleado del Hotel que el ingreso del dinero se ha dado de manera real en las cuentas de la empresa, debido a que la única persona que tiene autorización para acceder a las cuentas de bancos, es la dueña y no acostumbra consultarlas constantemente, lo que provoca que al final del mes, al ingresar la facturación en el auxiliar de bancos (que es un desglose de los movimientos de las cuentas bancarias, para conciliar con las cuentas de cada banco) no se logra determinar si

todos los ingresos facturados guardan coincidencia con los depósitos efectuados por los huéspedes. En el Hotel no tienen claro que el control para la administración de los ingresos es de suma importancia, ya que se ignora que es relevante conciliar las referencias de depósitos o transferencias efectuadas por los clientes, contra la información de las cuentas corrientes de la empresa, y que la definición de este control depende de la Gerencia y de la responsabilidad de los diferentes funcionarios que intervienen.

Esta falta de control del efectivo no permite conocer acerca de la consistencia permanente de todos los ingresos de la empresa, de tal manera que no existe certidumbre acerca de su realidad, lo que perjudica cualquier decisión que se tome con base en ellos.

Con respecto de las agencias que tienen crédito, no se ha designado un empleado para darle seguimiento al pago, sino que las facturas que se emiten se archivan en un folder común, y el empleado que esté disponible consulta por el pago. Debido a lo anterior las agencias mencionadas, no siempre cumplen con el pago en el plazo establecido, ya que a que a veces ningún empleado realiza la tarea de seguimiento por estar realizando sus labores, y al no recibirse el pago, se afectan las disponibilidades de la empresa y puede ocasionar, a su vez retrasos en los pagos a proveedores de la entidad por falta de flujo de efectivo.

#### **4.1.1.2 Tarifas**

Respecto de este punto, se logra obtener la siguiente información:

- Los precios que se ofrecen por los servicios del Hotel, han sido establecidos por temporadas por parte de la Gerencia.
- Los empleados cuentan con un cuadro de precios (tarifas) preparado por la

dueña, pero aun así no se aplican de manera consistente para todas las reservas, debido a que en la oficina en San José se ofrece el precio establecido, y en Expedia y Booking se ofrece un precio menor.

- En cuanto al tema de agencias, a éstas se les aplica un porcentaje de comisión por atraer clientes a las instalaciones y vender el servicio. No se cuenta en el Hotel con indicadores para validar que la asignación de esos porcentajes de comisión son correctos, ni se cuenta con un registro o formulario que maneje la información de cada agencia actual o nueva que venda el servicio, sino que al realizar la cotización para la reserva del hospedaje, el encargado de reservaciones decide qué porcentaje otorgar a cada agencia, bajo criterio propio.
- De igual manera, con algunas reservas creadas en la oficina para clientes directos, se les ofrece descuentos que el encargado de reservaciones cree necesarios, sin ser previamente consultados y autorizados.

Se carece de controles que permitan comprobar la aplicación correcta de las tarifas, lo que demuestra que el poder de decisión en este aspecto al final lo tiene la Encargada de Reservaciones y no la Gerencia, y que en el plazo mediano se toma con más relevancia efectuar una venta, aunque sea a un precio mucho menor que establecido y que no se requiere de autorizaciones para ello. El principal fundamento que aduce la Encargada de Reservaciones es justamente que una venta no efectuada es irre recuperable y además, según ella cualquier reservación lograda contribuye a cubrir parte de los costos fijos del Hotel, aunque no los logre cubrir en su totalidad.

Asimismo, al estimar el nivel de ocupación de cada mes en términos monetarios en

el sistema de información de reservas, se complica, porque no se cuenta con una tarifa base para todas las reservas, por lo que el funcionario encargado de este proceso, tiene que realizar una estimación manual y efectuar un cálculo, usando una tarifa promedio entre usuarios externos y agencias.

Al no contar con los datos exactos, y solo obtener un promedio de la estimación, que es la base que se utiliza para efectuar el registro contable, se demuestra que las cifras que se presentan se acumulan, no son reales y de tal forma, se obtiene un dato acerca de los ingresos que no concuerda con los ingresos reales recibidos y tampoco se estudia si con la arbitrariedad de las tarifas y los descuentos aplicados, se logra cubrir realmente los costos fijos en los que se incurre la empresa para poder ofrecer el servicio.

#### **4.1.1.3 Sistema de información de reservas**

La utilización de la tecnología de información, facilita y automatiza las tareas al interior de una empresa, las cuales pueden ser frecuentes y de automatización o hasta de soporte a toma de decisiones estratégicas.

En cuanto al sistema de información de reservas se consulta:

- ¿Se utiliza un sistema de información para realizar las reservas?
- ¿Cree que es el sistema adecuado para el Hotel?
- ¿Quiénes tienen acceso al sistema?
- ¿Existe un respaldo de la información suministrada en el sistema?
- ¿Cuenta con controles adecuados para el manejo de la información del sistema?

En la empresa existe un sistema de información y las reservas se ingresan en un sistema denominado Sirvoy, en donde manejan el control de las reservas, de los chek in y check out, disponibilidad de habitaciones y la información acerca de los pagos realizados para cada reserva. Este sistema se puede alterar manualmente, respecto de las tarifas, el orden de habitaciones y los cobros realizados. Los usuarios que se encuentran autorizados para ello son la Encargada de Reservas, la Recepcionista, la dueña, contabilidad y todos tienen permiso para modificar los aspectos antes mencionados. El sistema cuenta con un control de cada cambio o aspecto que se afecte en cada reserva, y conserva una bitácora del cambio e indica qué usuario lo ha realizado. No se le realiza seguimiento a esta bitácora, únicamente se revisa cuando sucede algún inconveniente o error y proceden a consultarla.

Además, no existe un respaldo digital de la información suministrada en cada reserva, ni un formulario que se complete para respaldar la información de forma manual. En la empresa se considera como respaldo físico, que la información que condensa cada reserva se imprime cuando se efectúa y se archiva por fecha de entrada al Hotel, con el objetivo de adjuntar el documento en cada factura generada por el servicio.

Con lo expuesto se evidencia que en el Hotel no se ha definido la importancia de la información ingresada en el referido sistema, y no se observan los riesgos como la pérdida total de datos respecto de las reservas futuras, la alteración de disponibilidades en caso de borrarse una, y sin registro se puede llegar a sobrevender las habitaciones debido a que no existe una persona encargada de esta tarea. No se considera como estrategia básica del establecimiento Hotelero contar con un respaldo de sus datos, ya que si el sistema deja de funcionar o por

distintas razones no se tenga acceso a Internet, y no se puede obtener ningún acceso a las reservas, disponibilidades y controles de pago, ello conlleva consecuentes afectaciones con el cliente y la imagen del Hotel puede verse afectada negativamente, aunado al descontrol de las funciones a realizar ese día, en cuanto a los servicios que se deben ofrecer, lo cual puede afectar la competitividad de la empresa.

En la entrevista se consulta acerca de la existencia de comunicación entre las áreas de recepción y reservación, debido a que para ofrecer un buen servicio al huésped y cumplir con lo solicitado por ellos, ambos departamentos deben manejar el mismo conocimiento y se manifiesta que ambas áreas están en constante contacto, pero el personal de recepción normalmente está rotando, por lo que se dan malentendidos debido a falta de experiencia o conocimiento, respecto DEL sistema y las tareas diarias, y al no ofrecer el servicio completo solicitado, se reportan quejas por parte de los clientes y agencias y la empresa enfrenta reclamos y efectúa reembolsos por un mal servicio, lo que provoca desequilibrio financiero en ella, mala imagen, y pérdida de ventas por parte de agencias.

Se consulta si existe un conteo de las reservas que fueron pagadas y efectuadas en su totalidad, y las que por diferentes razones no se llevan a cabo o los huéspedes por disconformidades deciden retirarse antes, a lo que la entrevistada indica que no existe tal control, en caso de no llegar el cliente cancelan la reserva, y al final del mes, el sistema arroja un dato estimado del porcentaje de noches y habitaciones disfrutadas.

#### 4.1.2 Departamento de recepción

Se realiza la entrevista #2 a la Recepcionista del Hotel, ubicada en Manzanillo de Limón, acerca del proceso de recepción y sus aspectos.

##### 4.1.2.1 Check in y Check out

Respecto de la pregunta “¿Explique cuál es el procedimiento que se realiza al ingreso de un huésped? se obtiene la siguiente respuesta

#### Cuadro #2 Proceso de recepción

Proceso de recepción	
Puesto	Respuesta
Recepcionista del hotel	Al llegar al hotel se solicita el nombre del cliente, se busca la información en el sistema, se llena un formulario de chek in, se le comentan al cliente las generalidades del hotel, hora de salida de la habitación, información acerca de la caja y si debe pagar la reserva en Recepción, se le cobra, sino tiene que realizar ningún pago, se procede a entregarle las llaves de la habitación, y llevarlo a su habitación.

Fuente: Campos V, investigación 2017

Al respecto, se revisa el formulario mencionado de chek in, y se puede determinar que la información que considera se refiere únicamente al nombre de la persona que reserva, número de habitación, fecha de entrada y fecha de salida. La demás información que solicita el formulario como la nacionalidad, teléfono, correo electrónico y método de pago no se llenan. Además, este formulario carece de mayor información acerca del huésped, que puede ser de gran relevancia, como por ejemplo, el nombre de todos los hospedados, la cantidad de personas hospedadas, su domicilio, sus identificaciones, entre otras. Se realiza una consulta a la Recepcionista, acerca del objetivo y uso del citado formulario y su importancia y la

respuesta obtenida es que no lo consideran indispensable, por lo que se asume que desconocen que el check-in es requerido con el objetivo de obtener información más a fondo y proveer las garantías para cubrir los potenciales costos, tales como el servicio de habitación por la duración de la estadía. El referido formulario es usado sólo para facilitar la entrada de un cliente a la brevedad posible, y supuestamente los datos pendientes se completan posteriormente, lo que no se realiza según se comenta.

Como parte de esta investigación se procede a realizar preguntas más detalladas sobre los procesos que se efectúan en el Hotel, por lo que se consulta:

- ¿Qué controles utilizan para el manejo de las entradas y salidas de huéspedes?
- ¿Se otorga algún distintivo a las personas para diferenciar que son huéspedes ó visitantes?
- ¿Qué otros servicios se ofrecen en el Hotel?

El control que utilizan en el Hotel para las entradas de los huéspedes, es el formulario de check in antes mencionado. En el sistema de información consignan que el huésped ya ha ingresado, luego para el chek out no existe ningún formulario únicamente se puede ingresar la salida en el sistema Sirvoy, pero la entrevistada indica que no realiza esa tarea muy a menudo, debido a que muchas veces tiene poco tiempo disponible para ello o que, en ocasiones, no recuerda que tiene que ingresarlo y simplemente no lo hace y que sólo verifican las salidas cuando los huéspedes pasan por recepción entregando las llaves y cancelando las facturas por servicios adeudadas. Por consiguiente, si el huésped se retira del Hotel sin haber pasado por recepción, no se puede realizar u observar su salida, además que no se

registrar su salida, pueden llevarse las llaves, no cancelar sus facturas pendientes, y así generar un riesgo de pérdida de dinero por falta de controles.

Según lo indica la entrevistada, no se otorga ningún distintivo a los huéspedes, para poder diferenciarlos de los visitantes, si el visitante en restaurante decide facturar dando un número de habitación para que se realice el cargo a la habitación lo puede hacer y esto al cobrarle a dicha habitación genera conflictos porque al final por falta de controles adecuados el cliente queda molesto porque le estén cobrando algo que en realidad no le pertenece y si no se logra cobrar, el Hotel pierde el dinero.

La entrevistada menciona, también, que existen controles al servir el desayuno incluido en la tarifa, a pesar de no tener distintivos, y que la técnica aplicada es que Recepción del Hotel comunica al restaurante la cantidad de huéspedes que se encuentran en las instalaciones de éste y sólo esa cantidad se puede entregar en desayunos; además, por cada habitación el huésped firma una comanda por los desayunos consumidos.

El encargado del salón de restaurante, prepara la comanda, solicita al cliente la firme, y traslada una copia de todas comandas de las mesas que desayunaron a recepción, esto para realizar un conteo y conciliarlo con la cantidad de personas que pueden disfrutar del desayuno. Las comandas no están prenumeradas y no tienen ninguna otra utilidad, por lo que se evidencia que no son aprovechadas para realizar un cálculo y proyectar los requerimientos de alimentos, para el servicio del desayuno y determinar costos.

Se ofrecen servicios, únicamente, de restaurante y de lavandería diferentes al de hospedaje, estos igual son controlados por el área de Recepción, lo que demuestra la falta de delegación de funciones, porque sólo cuentan con una persona en esta

área. Estos servicios al brindarse se anotan en el formulario de los movimientos internos de cada habitación, y al final de la estadía son cancelados por el huésped, en recepción del Hotel, aunque tal como se ha expuesto con anterioridad, pueden presentarse casos en que no se cancelan.

#### **4.1.2.2 Movimientos Internos**

Se consulta acerca de la existencia de un formulario de movimientos internos por cada habitación y los aspectos que se integran en dicho documento. La Recepcionista del Hotel manifiesta que al ingresar el huésped realiza la apertura de un formulario llamado Movimientos Internos, utilizado como control de los servicios extras utilizados por cada habitación, ya sea de restaurante o lavandería para cobrar al cliente cuando realiza el chek out. Este informe de movimientos internos, contiene la copia de cada comanda de restaurante o formulario de lavandería adjunto, y sirve como respaldo de cada monto cobrado. En ambos servicios no se lleva un control de los consecutivos de cada formulario en ningún departamento por lo que no puede tener certeza de que todas las comandas estén siendo ingresadas en el Sirvoy.

El área de contabilidad es la responsable de verificar con base las comandas incluidas en el sistema, todos los servicios que refleja cada habitación, estén incluidos en el cobro realizado, y si un cobro no se realiza o se dio en efectivo, se pierde o no puede asociarse. El departamento de Contabilidad se encuentra en la oficina de San José, lo que demuestra que este método de control, no es el adecuado, ya que el formulario de movimientos, se recibe una semana después de haber ofrecido el servicio.

Respecto del restaurante, los saloneros consultan en cada mesa acerca del número de habitación en que se hospedan para efectuar el cargo, se prepara la comanda de los platillos y bebidas servidas, y al finalizar el consumo, presentan la comanda a la

mesa y solicitan que el huésped confirme el monto, el detalle de lo consumido y la firme. Al día siguiente, en la mañana antes de la apertura del restaurante el salonero encargado entrega las comandas en recepción con sus respectivos números de habitación anotados en ellas; la Recepcionista del Hotel no verifica que la documentación que recibe esté completa y en el orden del consecutivo y tampoco se prepara por parte del salonero un listado de las comandas entregadas como respaldo y control de consumos, únicamente, se reciben, se separan y se adjuntan a los movimientos internos. De igual manera con el servicio de lavandería se llena un formulario y se solicita una firma como respaldo del cliente que recibe el servicio. Este formulario lo confecciona la Recepcionista y traslada una copia a lavandería, como respaldo de lo entregado. La mucama encargada de lavandería recibe y realiza el servicio. No se maneja un control de consecutivos ni traslados y el formulario únicamente se utiliza para adjuntarlo en el respaldo de los cobros de los movimientos internos, este formulario se mantiene en el sobre de cada habitación en donde se conservan, las comandas el detalle de los consumos que se han realizado durante la estadía.

Al ingresar un cliente al Hotel, no se solicita la presentación de un número de tarjeta de crédito que respalde cualquier consumo no cubierto en la tarifa, que se pueda mantener como respaldo en caso de que el cliente no proceda a cancelar los servicios extras utilizados, lo cual crea una situación de mayor riesgo, y el surgimiento de eventuales cuentas incobrables, por no existir políticas y procedimientos que aseguren que las cuentas de clientes se liquiden en su totalidad en el momento acordado (o sea en el momento cuando el cliente realiza el check out).

Se pregunta: “¿Se lleva un control que refleje el consumo de huéspedes y de externos?, la respuesta obtenida es:

### **Cuadro #3 Control de consumos**

<b>Control de consumos</b>	
Puesto	Respuesta
Recepcionista	Existe un sistema de información que realiza las comandas-facturas del restaurante, pero no se lleva control de éste con los originales, ni su consecutivo

Fuente: Campos V., investigación 2017

Al respecto, la entrevistada indica que en el Hotel existe una forma de aplicar controles para los consumos en el restaurante, en el sistema con que se preparan las comandas, y que contiene un auxiliar que maneja los consecutivos, pero no se ha utilizado en ningún momento. Esto demuestra que se presenta una falta de utilización de recursos en este aspecto, porque no tiene establecida la obligación por parte de los empleados, de utilizar el control que se encuentra en el sistema, a pesar de la existencia de la herramienta, y por ello el Hotel puede estar generando pérdidas de dinero, porque uno de los riesgos que esto representa es que los empleados preparen comandas que no se estén cobrando o incluso que ellos las cobren sin notificar al área de reservaciones y se estén guardando el dinero para sí.

#### **4.1.2.3 Caja general y cobros**

A pesar de que se espera que en el Hotel se maneje una caja en Recepción, la entrevistada contesta de forma negativa. Debido a la carencia de caja general, y presuponiendo, asimismo, que en el Hotel se realizan egresos con efectivo, se procede a realizar las siguientes preguntas:

- ¿Se llevan registros o un formulario para tener el control de entradas y salidas de dinero?
- ¿Cuál es el procedimiento para realizar el control respectivo del uso del efectivo?
- ¿Cuándo se reciben visitantes, para consumo en restaurante, las cuentas se cancelan en el restaurante o recepción?
- ¿Los ingresos por hospedajes se manejan a parte de los ingresos por restaurante?

La entrevistada indica que no existe ningún registro de entradas y salidas de efectivo, que, para cada salida de dinero por concepto de compras y gastos, se toma la factura y se archiva en un sobre que se apertura por cada habitación, por día, y el dinero que se recibe de los cobros de consumo se ingresan de igual manera, pero si requiere tomar de ese efectivo, lo utilizan para realizar pagos y no anotan o registran la salida. Se emplea el dinero cobrado en efectivo porque en la empresa no se ha asignado un fondo para caja general o gastos internos o de emergencia del Hotel.

En el momento cuando la dueña se apersona a las instalaciones del Hotel, retira todos los sobres, no se realiza un conteo del efectivo entregado, ella sólo retira los sobres con efectivo y no se traslada a depositarlo a una cuenta bancaria, por lo contrario, lo invierte en otros gastos del Hotel o en asuntos personales que surjan en ese instante. Lo expuesto evidencia que se genera un incumplimiento de sanos principios de control interno, ya que el dinero recaudado no se deposita, eventualmente, se da una reducción del flujo de efectivo de la empresa, además de

incumplir con la normativa contable que prohíbe compensar ingresos con egresos, aunque tenga el mismo origen.

Todos los cobros de servicios se realizan desde el área de Recepción, en el área de restaurante no se realizan cobros; se carece de un control respecto de los ingresos de dinero percibidos por los distintos servicios ofrecidos o sea el desglose del dinero, generando esto un gran descontrol para verificar si en su momento se realiza el cobro de los servicios utilizados en el restaurante, a su vez, provoca que la contabilidad tenga que realizar más trabajo indagando las salidas de cada dinero recibido, y el detalle de los servicios pagados.

#### **4.1.2.4 Inventario de suministros**

La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa, obtener utilidades, a su vez, este objetivo, obviamente, se sustenta en gran parte de ventas, ya que éste es el motor de la empresa; sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, no se cuenta con los requerimientos mínimos o suficientes para poder trabajar, y se pueden perder clientes por lo que la oportunidad de tener utilidades se disuelve.

En el Hotel no se cuenta con información acerca de la existencia del inventario de suministros por habitación, como los paños, productos de limpieza personal, equipamiento textil, muebles, entre otros, y cuando ingresa el huésped no se realiza una revisión de cada una de las habitaciones y sus suministros, y tampoco se lleva control de todos los suministros en los almacenes, esto incentiva a que los empleados y los huéspedes tomen suministros sin indicárselo a nadie, para uso personal, con lo que la empresa incurre en gastos innecesarios afectando con esto su rentabilidad.

Para la reposición de suministros, las mucamas sólo lo comunican a la dueña y ésta procede a ir a realizar la compra los artículos y remitirlos al Hotel, sin tener un conocimiento o cuestionar acerca de si lo que se repone obedece a deterioro o robo y no existen para evitar estas situaciones.

#### 4.1.2.5 Traslado de documentación

Al encontrarse el Hotel en Manzanillo de Limón, y la Oficina de Contabilidad en San José, los documentos para registros contables y archivos se envían a la Oficina Central.

En cuanto al aspecto de traslado de documentación se consulta:

#### Cuadro #4 Traslado documentación

Traslado documentación	
Pregunta	Respuesta
¿Cuál es el proceso que utilizan para trasladar los documentos de recepción al área contable?	Se agrupan los movimientos facturas y comandas por día, y se envían en un paquete con alguno de los gerentes que viaja del hotel a San José. En caso de haber efectivo se les entrega a la dueña o su esposo, sin comprobante de recibido, ni algún documento de respaldo de los documentos entregados para traslado.
¿Existe riesgo de que los documentos no lleguen al departamento contable?	Cuando envían los documentos por medio de encomiendas, que se pierdan.
¿La información se remite a contabilidad mediante un control que detalle los documentos trasladados y que incorpore los formularios de control revisados?	Solamente se adjuntan los papeles en una bolsa y se envían a la oficina.

Fuente: Campos V., investigación 2017

En la empresa no se tiene una noción clara de la importancia que tienen los documentos en todo aspecto especialmente el contable, debido a que estos documentos son los únicos respaldos que existen de los movimientos que se dan en el Hotel y permiten controlar las operaciones practicadas por éste y la comprobación de los asientos de contabilidad. Al no ser trasladados los documentos de manera segura, por ejemplo, por medio de encomienda mediante transporte público, estos documentos pueden extraviarse, y así no documentarse transacciones financieras realizadas en el Hotel, contemplando falta de registros contables. Ya que no hay resúmenes o controles de la documentación enviada que sea copia fiel de la documentación enviada.

#### **4.1.3 Departamento de Contabilidad**

Cabe mencionar que el departamento de Contabilidad se encuentra en las oficinas Centrales ubicadas en San José, Costa Rica. Se realiza la entrevista #3 a la auxiliar contable, acerca del proceso contable y sus aspectos.

##### **4.1.3.1 Proceso Contable**

Respecto de la pregunta “¿Cuál es el proceso contable que se realiza al recibir los documentos de las transacciones realizadas en el Hotel? se obtiene la siguiente respuesta

## Cuadro #5 Proceso de contabilidad

Proceso de contabilidad	
Puesto	Respuesta
Auxiliar Contable	Se reciben los documentos de las transacciones realizadas en el hotel y se unen a las transacciones que se realizaron desde San José, en la oficina. Se separan por compras, gastos, y ventas. Se procede a facturar las ventas del hotel y las de oficina para luego registrarlas en los sistemas. Respecto de los gastos y compras, el proceso consiste en archivar los documentos en el ampo del mes separados por medio de pago, y al final de la semana se registran en los sistemas. Se manejan dos sistemas contables, primero se registra en uno, llamado Google Documents y luego se registran las transacciones en otro sistema de información contable llamado Quickbooks.

Fuente: Campos V., investigación 2017

Al recibir los documentos del Hotel, comenta la auxiliar contable que trata de realizar una especie de conciliación la información que está ingresada en el sistema de Sirvoy, por lo que se verifica que todos los servicios ofrecidos hayan sido cobrados, sin embargo, si la Recepcionista no ha ingresado alguna comanda al sistema, genera diferencias respecto del cobro realizado, y procede a contactar a la Recepcionista del Hotel, eso en caso de ser cobrado; de igual manera puede llegar a presentarse la situación de que la Recepcionista no ingrese la comanda, en cuyo caso el objetivo de la conciliación no puede lograrse por falta de información.

Tampoco, se realiza el seguimiento necesario acerca de los vouchers que se cobran de las tarjetas de crédito contra las reservas que quedan pendientes de cobrar en la Oficina.

No existe la práctica de adjuntar el voucher a las reservas que indican que se deben cobrar a la hora del check in, porque en algunos casos la tarjeta del cliente no pasa con firma de archivo, siendo esto la forma de cobro cuando los clientes envían la autorización de cobro y no se cuenta con la tarjeta física.

Si la reserva la solicitan para el día siguiente, se les da la opción a pocas personas de llegar a cancelar. Como se ha mencionado en estos casos no controlan que personal de recepción envíe el voucher de ese cobro, y adjuntarlo al documento que se encuentra en la oficina. Únicamente, se archivan los vouchers, y al cierre del mes, se prepara una factura por el monto que, del cobro de la tarjeta, indicando un supuesto servicio ofrecido, sin estar seguros de que corresponde al servicio que se factura; esto sucede porque de los documentos que llegan a la Oficina, algunos no traen el detalle del servicio. Esta práctica muestra la ausencia de supervisión por parte de la Gerencia sobre la facturación que se realiza, provocando que los ingresos clasificados por servicios no correspondan a la categoría correcta, por lo que la información acerca de los diferentes servicios puede incorporar rubros de otros y con ello se pueden tomar decisiones incorrectas, además de que se considera con la seriedad que amerita el mantener información contable fiable, dadas las obligaciones tributarias que cumple el Hotel.

A parte de los documentos recibidos del Hotel, la auxiliar contable, también registra facturas de compras y gastos, que la dueña realiza directamente en establecimientos ubicados en San José; no obstante, algunas veces se reciben de forma tardía, incluso meses después de haber sido emitidos y esta situación ocasiona problemas al realizar los informes financieros o de presentar las declaraciones tributarias, y no permite que la contabilidad presente resultados de la verdadera situación económica de la empresa, en la medida en que no se han registrado todas las operaciones por falta de algunas facturas.

En la entrevista se menciona que en el Hotel no se brinda importancia CON mantener registros, asientos, ni estados financieros preparados, según un marco contable reconocido, para el ciclo contable que toda empresa está llamada a realizar, sino que a lo que la dueña llama contabilidad, es al ingreso de todas las transacciones financieras, ingresos, gastos y compras en un sistema, para al final del mes lograr presentar las declaraciones tributarias.

#### **4.1.3.2 Facturación e ingresos**

Desde la Oficina Central se maneja el 95% de las reservas, por lo que los registros impresos de cada reserva siempre están disponibles, para poder facturar la venta en el momento cuando se brinda el servicio, aunque éste ya hubiera realizado el pago meses atrás, demostrando que no se respetan aspectos contables mínimos y la falta de conocimiento acerca de las políticas establecidas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Al respecto la NIC 18 indica acerca de que la prestación de servicios, que cuando el resultado de una transacción, que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos de actividades ordinarias asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de terminación de la prestación final del periodo sobre el que se informa.

Respecto de este punto se realizan las siguientes preguntas:

- ¿Se realiza la facturación de ventas en esta área?
- ¿Se emiten facturas autorizadas por la administración tributaria?
- ¿En qué momento se registran los ingresos por ventas en reservaciones?
- ¿Cuentan con las tarifas segregadas por servicio de hospedaje y el tiempo de alimentación incluido?

Se obtiene información acerca de que la facturación se realiza únicamente desde el departamento de Contabilidad, por parte del auxiliar contable. La facturación del servicio se realiza en el momento cuando el huésped ya ha visitado el Hotel y se registra en un sistema parecido a Excel, en la aplicación de Google Docs. Y luego se registran las transacciones en otro sistema de información contable llamado Quickbooks por la auxiliar contable. El sistema de Google Docs. se utiliza para conservar la información que se requiere para aspectos tributarios, y el ingreso se registra con la fecha cuando da el servicio; o sea, en el momento cuando ingresa el huésped al Hotel. El sistema Quickbooks se utiliza para el control de los movimientos internos de todo el negocio, se efectúa el registro únicamente del ingreso no del pago del dinero en la fecha cuando se recibe, sin embargo, la factura presenta la fecha de check in.

La entrevistada indica que para facturar no existe un machote estándar ya segregado por monto por cada servicio, sino que los cálculos por cada uno se realizan en una hoja de Excel, siguiendo un método de prueba y error, hasta que calce con el monto final (monto pagado) y se anotan en la factura original los montos por servicios y los impuestos correspondientes. Con base en esto, se demuestra que no se realiza una correcta facturación, porque no se consideran los montos reales establecidos al público que se ofrecen a los huéspedes por cada servicio, sino que lo que se incluye son números ficticios, lo que implica que al consultar los montos de ingresos por un servicio específico, el dato obtenido no es del todo cierto. En la empresa, la Gerencia ha establecido que la auxiliar contable realice este proceso de esta manera, evidenciando que su único interés es el monto

total de los ingresos, y no el rendimiento económico por cada servicio, y tampoco se otorga importancia a la comparación con los gastos incurridos en cada uno de ellos, para así poder establecer el nivel de ganancia que está obteniendo.

Por otra parte, la facturación se realiza en dólares, utilizando el tipo de cambio del día cuando se factura, y al final del mes no se efectúa un ajuste por diferencial cambiario, lo que los ingresos obtenidos quedan al final del mes con diferentes tipos de cambio.

#### 4.1.3.3 Administración de los ingresos

Para este punto, se realizan las siguientes preguntas:

#### Cuadro #6 Utilización de fondos

Utilización de Fondos	
Pregunta	Respuesta
¿Se utiliza el dinero que ingresa por servicios de hospedaje y alimentación sólo para fines del negocio?	No, la dueña lo utiliza para inversiones de la empresa y para asuntos personales.
¿Existe manipulación de ingresos para fines personales de la gerencia?	Si, con el mismo dinero se cancelan gastos propios de la dueña
¿Se cuenta con controles para evitar mal funcionamiento de los ingresos?	No, la dueña es la única que controla el uso de los ingresos

Fuente: Campos V., investigación 2017

Las respuestas obtenidas demuestran que la dueña sigue prácticas que se apartan de mínimos de control interno en relación con los ingresos, porque está utilizando estos para asuntos personales, y dichas salidas de dinero no se registran en los movimientos contables de la empresa, por lo que la utilidad que refleja el Hotel, ciertamente no es un dato real, además de que esto genera un riesgo que puede

llegar a contribuir a que no se logre cubrir con los costos en que se debe de incurrir.

#### **4.1.3.4 Políticas de cancelación**

Respecto de este punto, se logra obtener la siguiente información:

La política de cancelación establecida, indica que no se reintegra dinero desde ninguna causa de cancelación personal, únicamente se reintegra en caso de algún desastre natural. La reserva se puede mover de fecha en un lapso de tres meses, si no la utiliza en ese tiempo, pierde la reserva y el dinero depositado.

Al consultar si siempre se ha aplicado la política de esta manera, la auxiliar contable indica que no siempre, dependiendo del caso que presenten ya sea por quejas o por cancelaciones mayores por parte de las agencias, incumplen la política y realizan la devolución del dinero. Estas decisiones las toma la dueña.

En relación con el procedimiento contable que se sigue para el registro de estas devoluciones, la entrevistada comenta que no existe, y no se registra dicha devolución.

En este punto se demuestra que no existen controles ni indicadores que determinen aplicar o no la política de cancelación, además de que no existe un registro de cuáles son las reservas a las que se les ha reembolsado el dinero, para llevar un estimado por mes y evaluar el motivo y el porcentaje en que afecta al Hotel en su rendimiento y su posición en el mercado. Así también, debido a que no se registra contablemente la devolución de dinero por cancelación, la utilidad que genera el Hotel no es real, ya que el porcentaje de dinero que ya no es parte de la empresa, no se está registrando, lo que a su vez, altera las estimaciones que se realizan para la toma de decisiones financieras para el Hotel, ya que se basan en montos no acoplados a la realidad del negocio.

#### 4.1.3.4. 1 Proveedores

Con respecto del tema de los proveedores, se realizan las siguientes preguntas:

- ¿El Hotel cuenta con proveedores fijos?
- ¿Los proveedores se manejan con crédito?
- ¿Quién es el responsable de realizar los pagos a proveedores?
- ¿Se ha elaborado un auxiliar de cuentas por pagar?

Se cuentan con dos proveedores fijos, que suplen en los requerimientos de inventarios del restaurante, y otorgan crédito de 30 días, siendo el encargado de cancelar las facturas la dueña de la empresa. Estos pagos se realizan al día, con el fin de evitar la falta de solvencia de inventario para las ventas. La entrevistada afirma acerca de la existencia de un auxiliar de cuentas por pagar, en donde la Recepcionista del Hotel ingresa la información, porque es la persona que recibe la mercadería y la factura para trámite, en el momento cuando son trasladadas a la oficina, la auxiliar contable verifica que estén correctamente ingresadas. Con base en la información del auxiliar, se procede a realizar los pagos. Lo anterior, muestra que no existe un buen control interno en la empresa y que la práctica seguida conlleva riesgos, debido a que al ser la misma funcionaria que recibe la encargada de registrar la recepción de la mercadería, podría simular el recibido de una mercadería que no ingresa y ponerse de acuerdo con el proveedor para recibir una comisión de parte de éste o incluso hacer uso personal de dicha mercadería, ya que no se controla su consumo.

Los proveedores para los suministros de las habitaciones y el mantenimiento del Hotel, que se requieren para brindar el servicio no son fijos, cuando se presenta la

necesidad de una reparación o falta de suministros, la dueña realiza las compras en cualquier punto de venta en donde los pueden adquirir, sin evaluar los precios y garantías de cada lugar, con lo que se afectan los costos y gastos en los que se incurre para el servicio y la estimación con la que se toman decisiones acerca de futuras inversiones, y simultáneamente el porcentaje de utilidad a generar con la tarifa de venta establecida, porque si los gastos y costos aumentan, se genera una disminución de utilidad y hasta pérdida, ya que estas tarifas no se mantienen en constante revisión.

#### **4.1.3.5 Restaurante**

La contabilidad del restaurante en cuanto a ingresos y gastos, se integra con la contabilidad del Hotel, no existen contabilidades ni registros por separado.

De acuerdo con este punto se consulta acerca del control de inventarios de alimentos y bebidas que se utilizan para el servicio del restaurante ubicado en el Hotel, y la respuesta obtenida por parte de la auxiliar contable fue negativa. No existe como tal un inventario de existencias de cada producto. Se evidencia que la función del inventario no opera con efectividad, el restaurante puede no funcionar u operar con normalidad por no contar con material suficiente para poder trabajar, y el cliente puede manifestar su disconformidad y no volver a hacer uso de las instalaciones del restaurante o del Hotel, lo que perjudica la oportunidad de tener utilidades en el futuro por eso, o bien éstas pueden estarse viendo afectadas por compras innecesarias o desperdicios no controlados en el área del restaurante. Asimismo, la falta de controles genera el riesgo de robo, faltas, y productos desperdiciados por parte de los empleados del Hotel.

#### 4.1.3.6 Egresos

Los egresos de la Entidad, en los que incurren son correspondientes a los gastos y compras a nivel del Hotel, del restaurante y asuntos personales de la dueña, se registran como compras y gastos generales en la contabilidad. El control sobre estos egresos lo maneja la dueña del Hotel, porque es la única que conoce día a día el flujo de efectivo con que se cuenta para realizar dichas transacciones. Su único indicador para tomar la decisión acerca de en cuáles gastos incurrir, es el saldo que consulta de las cuentas bancarias de la empresa, demostrando que de esta manera no se toma en cuenta provisionar dinero para evitar riesgos en el momento cuando el flujo del efectivo empiece a disminuir.

Además, se consulta si todos los egresos cuentan con el respaldo de la factura timbrada y aceptada por Tributación de cada entidad en la que se realiza la compra y la respuesta recibida fue negativa, indicando la auxiliar contable que algunas salidas del dinero sí tienen el respaldo y otras no, y que algunos egresos se cancelan en efectivo, sin ser registrados contablemente, como cuando no se recibe una factura timbrada a cambio de la compra. Se carece de controles que permitan verificar este aspecto, afectando a la empresa en asuntos tributarios, ya que está establecido que todo egreso realizado debe de contar con el respaldo o el comprobante de la transacción realizada debidamente dispensado.

#### 4.1.3.7 Estimación de tarifas

**Cuadro #7 Tarifas**

Tarifas	
Pregunta	Respuesta
¿Cuál es el proceso para establecimiento de tarifas de hospedaje?	Este proceso se ha realizado únicamente una vez, desde los inicios del negocio. Para la actualización de la tarifa, lo que se hace es multiplicar los costos y la utilidad establecida, por el porcentaje que la dueña cree que es el indicado.
¿Bajo qué indicadores se establecen las tarifas de hospedajes?	Para la estimación se toma en cuenta, las temporadas turísticas, precio de mercado y costos establecidos
¿Se realiza un cambio de tarifas cada año?	La tarifa se debe cambiar cada año o máximo dos años, pero se ha mantenido la establecida hace cuatro años, con el mismo monto ofrecido para el público
¿Se encuentra costeadado el tiempo de alimentación que se ofrece en la tarifa?	El desayuno es el tiempo de alimentación que se encuentra en la reserva, si se encuentra costeadado pero no actualizado desde hace tres años. Este ya está incluido en la tarifa de hospedaje.

Fuente: Campos V., investigación 2017

Las respuestas obtenidas evidencian, que el importe establecido como tarifa, se brinda con el fin de atraer turismo y lograr captar reservas durante todas las temporadas, para así generar mayor fluidez de ingresos; pero no se está analizando desde la perspectiva financiera, si es o no real dicha tarifa. Los costos y los gastos suben tras el paso de los años, y al no modificar la tarifa, la utilidad que genera el Hotel, se ve afectada y cada vez se ve más reducida. La única razón por parte de la dueña para esto, es que con más ventas más dinero ingresa, más inversiones se pueden realizar a corto plazo para mejorar las instalaciones y el servicio brindado en el Hotel, así en un largo plazo puede modificar la tarifa, aumentarla y que el servicio ofrecido en esa temporada, corresponda a mayor calidad para los clientes.

#### 4.1.3.8 Estados financieros y declaraciones tributarias

Se obtiene la siguiente información para este aspecto:

- No se cuenta con un catálogo de cuentas establecido ni registro de asientos contables para la contabilidad de esta Entidad, y no se cumple con el ciclo contable, únicamente, se registran las compras de forma generalizada. De igual manera los gastos y las ventas, en el sistema de Google Documents, en una hoja de trabajo similar a la de Excel.
- Para las declaraciones tributarias, la auxiliar exporta del sistema dichas hojas de Excel de compras, gastos y ventas y las envía a un contador externo que trabaja por servicios profesionales, siendo el encargado de presentar la información en la entidad recaudadora de tributos, en la fecha correspondiente.
- No se cuenta con estados financieros en el Hotel, por lo que se carece de información, entre otros aspectos de la rentabilidad de éste. Únicamente, se cuenta con información no confiable respecto de las ventas.

Esta información demuestra que al no realizar el ciclo contable no se cuenta con contabilidad en la empresa y debido la ausencia de controles se corre el peligro de afectar las declaraciones tributarias, debido a que la información no es cien por ciento exacta y real de acuerdo a la realidad del negocio. Esto provoca riesgos como consecuencia, por ejemplo, de la incorrecta aplicación del método de estimación de bases imponibles, aunado a las malas decisiones que se pueden llegar a tomar basándose en esos datos, debido que no presentan la posición económica real en la que se encuentra la actividad del negocio y sus rendimientos financieros.

## 4.2 Contabilidad de costos

Para este punto en la entrevista # 3 elaborada a la auxiliar contable, se integra por una serie de preguntas correspondientes a los costos y sus aspectos, y para complementar en la entrevista # 4 realizada a la Gerencia, en este caso, la dueña, también se efectúan consultas acerca del tema.

### 4.2.1 Gastos y compras

Como parte de esta investigación se procede a llevar a cabo las siguientes preguntas sobre gastos y compras de la entidad:

- ¿Cuentan con compras y gastos fijos definidos?
- ¿Desde qué parámetros se clasifican las transacciones en compras y gastos de la actividad del negocio?
- ¿Los gastos se encuentran definidos y divididos en administrativos, operativos y Gerenciales o financieros?
- ¿Se diferencian las cuentas de gastos indirectos como mantenimiento de habitaciones, de áreas del Hotel y del restaurante?
- ¿Se realiza un presupuesto mensual de los gastos y compras en que se deben de invertir?

La auxiliar contable indica que los gastos y las compras fijas sí se encuentran definidos, pero por una cuestión de tradición los gastos se consideran fijos debido a que mes a mes siempre se registra una serie de gastos y compras en los que el Hotel debe incurrir para brindar el servicio, por lo que se cuenta con una noción a nivel general de transacciones mensuales fijas. Se registra como gasto, únicamente

los servicios públicos, planilla, cargas sociales, intereses de documentos por pagar y seguros, todo lo demás se registra como compras, porque son consideradas como inversión para el servicio ofrecido.

Respecto del registro contable, no se realiza como tal, los gastos y compras efectuados se ingresan en una hoja de trabajo de Google Documents, diferenciándose tal y como se nombran. No se mantiene una cuenta contable establecida ni existen segregaciones de cuentas contables, por lo que los gastos no se encuentran determinados por administrativos, operativos y financieros, sino que se considera solo un monto generalizado de todos los gastos en los que se incurre, y de igual manera, se registran las compras que se realizan. Las partidas no se clasifican por departamentos como mantenimiento, habitaciones, recepción, restaurante y oficina administrativa, por lo que no tienen una visión clara de la inversión que se efectúa para cada área y cuál es el rendimiento que dejan. Asimismo, no se cuenta con un presupuesto mensual, de las compras y gastos fijos que se requieren para ofrecer su actividad económica.

Se evidencia que no existe interés por parte de la Gerencia, de mantener un control adecuado que defina y evalúe los gastos y compras en los que se está incurriendo cada mes, y las asignaciones de compras, esenciales para los propósitos de cada departamento, lo que lleva a considerar el negocio a la deriva en la cual se pretende estar improvisando ante las distintas circunstancias que se presentan, generando riesgos como la falta de solvencia en caso de una emergencia, la mala toma de decisiones Gerenciales en inversiones, al no contar con datos claros, la pérdida de utilidades, porque al no contar con controles, se puede presentar un escenario de desperdicio de dinero, en compras que pueden ser prescindibles pero no se

consideran, porque al tener un monto generalizado, no se cuenta con el detalle de partidas no recurrentes.

#### **4.2.2 Costos por servicios**

Respecto a la pregunta “¿las tarifas de hospedaje y restaurante se establecen con base en costos predefinidos? se obtiene la siguiente respuesta:

La dueña de la empresa responde afirmativamente, indicando que, sí se cuenta con un costeo realizado y determinado para cada servicio ofrecido, siendo ella la encargada del establecimiento de tarifas, y el cálculo de sus costos. Con base en lo expuesto, se procede a efectuar una serie de consultas más a fondo acerca de los costos para la determinación de tarifas y su tratamiento, y se obtiene la siguiente información:

- Para el cálculo de los costos, se utiliza un machote formulado cuando el Hotel inicia operaciones, al cual se le han realizado mínimas modificaciones.
- Los costos no se encuentran diferenciados por costos directos e indirectos, sino que se encuentran definidos por departamentos con montos estimados en auxiliar, que no se toma en cuenta para registro contable, únicamente se utiliza como una base para la estimación de tarifas.
- Respecto de los rubros que consume cada departamento, sus saldos se modifican cada año multiplicándolo por un porcentaje determinado por la dueña, sin ningún indicador, y ella para la toma de esta decisión, decide cuál utiliza el año y se multiplica cada monto para realizar el aumento de la estimación de cada costo. No efectúa ningún cálculo de incrementos en inversiones que se hayan realizado durante el año, ni lo toma como referencia.

- Los gastos indirectos, como los administrativos, en los que se incurren en la Oficina en San José, no se toman en cuenta dentro de los costos del servicio.
- Hay periodos en los que no se realiza el incremento de los costos por servicios, por lo que se mantiene el mismo monto estimado del periodo anterior
- Los productos servidos ofrecidos en el restaurante se costearon una única vez, obteniendo un presupuesto por producto, y luego de realizado este costeo no se ha realizado uno nuevo para establecer las tarifas de venta.
- La fijación de tarifas de restaurante se ha modificado tres veces durante todo el trayecto del negocio, y se ha realizado el cambio tomando en cuenta como indicador el producto en el mercado y los precios de la competencia, por lo que establecen una tarifa promedio.

La tarifa de hospedaje es calculada con un promedio de los costos generalizados que se llevan en los registros de los sistemas contables, más el monto de utilidad que se desea obtener, que al igual que la estimación de costos, cada año se aumenta el porcentaje de utilidad determinado por la Gerencia. Asimismo, dicha tarifa en algunos periodos no se ve modificada, por lo que se ofrece a los turistas los mismos precios de ventas tras el paso de esos años.

Que la Entidad no cuenta con un sistema de costos que facilite realizar los cálculos y registros de una forma uniforme.

La necesidad de aplicar la contabilidad de costos en el Hotel, no ha sido considerada por parte de la dueña como un proceso de gran relevancia para el buen funcionamiento de éste, y por ello no cuentan con uniformidad en los cálculos para su determinación ni de las tarifas. No se mantiene una contabilidad sistemática y un

plan uniforme de rendimientos para la actividad económica del negocio. Las estimaciones determinativas no funcionan ni generan información para medir la utilidad, afectando la utilización de fondos de forma directa y las transacciones en las que se incurren durante el periodo contable se extienden en exceso en comparación con los ingresos ganados, y no contar con las reservas de negocio suficientes, implica que la Entidad llegue a no ser capaz de absorber las pérdidas constantes y que la empresa decaiga.

### **4.3 Políticas y procedimientos**

De conformidad con la entrevista efectuada a la Gerencia, la empresa cuenta con una estructura informal, y se carece de manuales que consignen los procedimientos de cada proceso, las funciones de cada puesto, y las políticas generales de la empresa, sino que ella es la que determina cada punto antes mencionado en el día a día, conforme se vayan presentado situaciones que lo requieran.

De igual manera al consultar a los empleados del Hotel al respecto, comentan en relación con las políticas y procedimientos, que no tienen conocimiento acerca de ellas y ratifican que ellos en caso de necesitar información de procesos o funciones, acuden a la Gerenta y consultan acerca de cualquier duda o inconveniente, recibiendo respuestas a veces tardías por las muchas tareas que realiza la Gerencia. Comentan además que los procedimientos que se ejecutan en la recepción, en el área Reservas y Contabilidad, se realizan conforme lo van planteando empíricamente los empleados que ya han participado en esos puestos, y verbalmente los empleados anteriores explican a los nuevos y así sucesivamente. Las funciones en las diferentes áreas del Hotel son realizadas por tradición y no por implementación, ni porque exista un documento escrito que lo determine.

En cualquier empresa la dirección es la responsable por la definición de los procedimientos de control a saber en políticas y procedimientos de los procesos, para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Existe poco interés por parte de la Gerencia- dueña del Hotel como máxima autoridad para formular las políticas y procedimientos que permitan que todos los empleados conozcan los procesos que conllevan las diferentes actividades de éste, de tal manera que se encuentren por escrito el conjunto de reglas por seguir por los empleados, para el buen funcionamiento del negocio.

Lo expuesto trae como consecuencia que en los departamentos existan diferencias constantes en los procesos que se realizan, y en oportunidades no concuerdan unos con otros. Al efectuar conciliaciones entre procesos, se presentan obstáculos que generan que la información que se registra en el área de reservaciones, se procese de diferente forma en el puesto de recepción, y si ésta procesa la información que se genera dentro del Hotel de una manera errónea, al trasladar los documentos y la información al área de Contabilidad, no es del todo confiable, lo que induce a que se produzca error en el registro de las cuentas de ingresos, por ejemplo.

Cuando las operaciones de los Hoteles se organizan de forma tal que dos o más empleados intervienen en cada transacción, la posibilidad de fraude se reduce y el trabajo de una persona controla la exactitud del trabajo de la otra. La eficiencia de todo procedimiento de control Interno contable depende del conocimiento de los procedimientos y políticas de la empresa por parte de los empleados involucrados.

#### **4.4 Gerencia y toma de decisiones**

Se le realiza la entrevista #4 a la propietaria del Hotel acerca de su papel como Gerenta y la toma de decisiones financieras.

La entrevistada indica que los servicios brindados en el Hotel se ejecutan cumpliendo los lineamientos establecidos por la ella en cuanto a planeación, organización, dirección y control, además indica que la operatividad en los servicios se realiza teniendo en cuenta los conceptos de economía, eficiencia y efectividad de las operaciones, pero considera que se cuenta con una escasa función de revisión y supervisión de los servicios y de las operaciones efectuadas y comenta que la coordinación entre las distintas áreas para la realización del trabajo muchas veces se torna difícil y complica el buen funcionamiento del negocio.

Se consulta si con la información que es brindada en las declaraciones tributarias se logran tomar buenas decisiones financieros y a lo que responde de forma negativa, e indica que en varias ocasiones no se han tomado decisiones oportunas y eficientes por falta de información financiera real y eficaz, que permita mostrar los rendimientos y la rentabilidad financiera del negocio, para así poder analizar futuras inversiones. Esto evidencia que la Gerencia tiene claro en el panorama en que se encuentra la administración de la empresa, pero aún así no se ha interesado por contar con una contabilidad preparada con base en NIIF, que le permita asegurar la situación del negocio, sino que al contrario su prioridad ha sido sólo aumentar el flujo de efectivo, para así realizar mejoras en el servicio y lograr atraer más turismo al Hotel.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

En relación con los resultados obtenidos, se formulan las siguientes conclusiones, fundamentadas en los objetivos de la investigación.

#### **Proceso Reservas**

- Respecto de este contacto inicial con el huésped, se presenta carencia de toda clase de controles formales, de tal manera que no se han definido controles para cada actividad del proceso, a pesar de la importancia que ello conlleva para mantener información contable que sustente, eventualmente, los estados financieros.
- Se carece de delimitación de responsabilidades y tampoco se han establecido los niveles de autorizaciones requeridos para la toma de decisiones en relación con las tarifas y comisiones ofrecidas a los clientes y agencias de turismo.
- Aunado a lo anterior, a pesar de que existe rotación en el personal, no se encuentran formalmente definidas las funciones y atribuciones de cada puesto, por lo que los empleados toman decisiones arbitrarias sin encontrarse autorizados.
- Tampoco se conserva respaldo digital de la información y revisiones de las bitácoras del sistema de información de reservas, respecto de éstas, ni se preparan documentos completos de los huéspedes que se hospedan, o se realizan las comprobaciones para determinar llegadas, cantidad de personas, o cancelaciones de reservas, para establecer niveles de ocupación acordes con respecto de los ingresos percibidos.

- Se determina la inexistencia de controles respecto de la política de cancelación de reserva, debido a que no se aplica siempre de la misma manera, generando constantes cambios que no se contabilizan, como en el caso de devolución de dinero, que está contemplada en esta política que fue establecida por la Gerencia.

### **Proceso Recepción**

- El proceso de recepción respecto del check in y check out del huésped, y presenta deficiencias en su funcionamiento del proceso y a pesar de que se cuenta con un formulario para efectuar el check in, no se encuentra actualizado y no hay certidumbre que se llene en todos los casos y tampoco si se apertura, se llena en su totalidad.
- En el Hotel se carece de un Fondo de caja general lo que provoca descontrol en movimientos de dinero a nivel interno, ya que se compensa dineros recibidos como pago por la estadía, con egresos urgentes que se deben realizar en éste, para cubrir compras de artículos.
- No existen formularios de control que permitan el registro y seguimiento integral del proceso, así como el registro de las operaciones contables y administrativas, por lo que originan vacíos en la determinación de costos y gastos, que afecta la determinación y/o actualización de tarifas.
- Se identifica la inexistencia de controles respecto de los suministros y muebles, presentando riesgos de grandes pérdidas para el negocio, que son cubiertos con los dineros que pagan los huéspedes, sin cuestionamiento de las causas de los faltantes de esos suministros, por parte de la Gerencia.

- El traslado de documentación que se genera en éste, es inapropiado, y genera muchos riesgos y no brinda seguridad en su envío a la Oficina Central en San José, Costa Rica.

### **Proceso Contabilidad**

- En Hotel no se lleva un registro detallado de las actividades que realizan diariamente, (que generan movimientos que afectan una contabilidad), lo cual no le permite conocer con certidumbre los ingresos y egresos que obtiene por cada uno de los servicios.
- En relación con el proceso contable, el Hotel no posee controles sustentados en políticas y procedimientos, y se carece de una contabilidad como tal, (no se preparan estados financieros), lo que genera inestabilidad en la toma de decisiones, debido a que no se conoce con exactitud la situación económica real, y la Gerencia no ha propiciado su establecimiento.
- La facturación de los servicios presenta inconsistencias, debido a la ausencia de un control para la confección de facturas, y se preparan con montos estimados y en la fecha en cuando se presta el servicio, generando errores en la información.
- Se presenta descontrol y ausencia de buenas prácticas de control en la administración de los ingresos obtenidos por los servicios, debido a que se utilizan a nivel de negocio y personal de la dueña.
- Respecto del establecimiento de proveedores y costos de suministros, también hay ausencia de controles, generando inconsistencias en la estimación de costos de inventarios.
- No se realizan distinciones de cuentas de egresos como gastos y costos, lo

que genera complicaciones en cuanto a la separación de cada uno de ellos para el costeo y determinación de tarifas.

- La contabilidad del sector Hotelero es una contabilidad fundamentada en los costos derivados de la prestación del servicio por departamentos, determinando así la ausencia de una contabilidad de costos como tal en el Hotel, debido a que no se han establecido estrategias para determinar el coste de cada servicio brindado por medio de datos exactos, únicamente, se basa y aplica métodos empíricos para precisar la tarifa, lo que provoca determinaciones que no aseguran cubrir costos fijos.

### **Políticas y procedimientos**

- El Hotel no cuenta con un sistema de control interno sustentado en políticas y procedimientos, por lo que presenta ineficiencia en cuanto a sus procesos y no prepara una contabilidad respetando el ciclo contable para la realización y registros contables, de tal manera no cuenta con asientos contables, catálogos de cuentas, y únicamente se realizan cálculos generales que sustentan las declaraciones tributarias, con lo cual la Gerencia del Hotel se auto limita respecto de contar con información oportuna, íntegra y confiable que le facilite la toma de decisiones.
- Se determina que el Hotel no dispone de direccionamiento estratégico en el área administrativa contable que facilite y determine funciones y procesos de los departamentos administrativos en el Hotel.

**Gerencia**

- La dueña del Hotel no reconoce la importancia que amerita llevar un adecuado proceso contable para el negocio, considera que con las plantillas que realizan, logran obtener un estimado del dato de ganancia o pérdida.
- Asimismo, la información generada por los sistemas contables con que se cuenta en el Hotel, es limitada para que la dueña pueda tomar decisiones acertadas en relación con la posición financiera.

## 5.2 RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones para los procesos del Hotel de turismo ecológico, con base en la investigación efectuada. Su implementación corresponde decidirla a los propietarios de la empresa. En cada caso se indica el nombre del puesto que se sugiere cumpla las recomendaciones:

### **Encargada de Reservas:**

- Realizar un seguimiento semanal, a la bitácora de los ingresos y modificaciones de información por usuario al sistema de información de reservas, para evitar el riesgo de pérdida de información o modificaciones innecesarias que compliquen, el servicio por brindar.
- Ejecutar un respaldo de la información de los sistemas de información con los que se cuenta al final de semana, en un disco compacto (CD), indicando la fecha del respaldo y, conservándolo en la caja fuerte de la Oficina por un periodo de tres años, para así evitar el riesgo de pérdida de información.
- Supervisar el registro de chek in y check out que se debe realizar en el Hotel por la parte de Recepcionista para tener control y conocimiento acerca de los ingresos y salidas de huéspedes.

### **Recepcionista:**

- Ingresar al sistema la llegada del huésped al Hotel, en el sistema y completar la información para el check in, de forma íntegra, como parte del proceso para el control de las llegadas de los clientes.
- Archivar las copias de las comandas de los servicios extras brindados en un ampo por servicio, para ejecutar el control y respaldo de las consecutivos.

**Auxiliar Contable:**

- Respalidar todas las transacciones de gastos y compras efectuadas por el Hotel, con facturas dispensadas por la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda.
- Establecer una base de datos de proveedores para cada suministro que se requiere, con el fin de homogeneizar costos por artículo y propiciar la estabilidad en cuanto a calidad de los productos.
- Realizar la facturación de servicios brindados, con el detalle correspondiente, en concordancia con la tarifa real establecida.

**Gerencia General:**

- Efectuar una revisión periódica de los controles que se realizan sobre la información registrada en el sistema de reservas y los usuarios que efectúan modificaciones.
- Establecer normas de control interno que permitan realizar de forma adecuada y eficiente los procesos contables y visualizar los puntos críticos en la compañía y establecer lineamientos de control para suministrar información contable acerca de su situación financiera como de las operaciones, real y oportuna.
- Patrocinar la implementación de una sistematización contable, para cuantificar todas las operaciones del Hotel: ventas, compras, costos, movimientos de efectivo, manejo de inventarios, control de activos de propiedad, planta y equipo y de obligaciones, entre otros, que se ajuste a las necesidades del Departamento de Contabilidad. En dicha implementación han de tenerse presente los requerimientos legales y técnicos que sean

aplicables, siendo de relevancia en estos últimos las normas internacionales de información financiera (NIIF).

- Implementar un catálogo y un manual de cuentas para el registro de las transacciones contables, a defecto de disponer de información oportuna, uniforme, confiable y útil.
- Emplear los ingresos que genera el negocio, únicamente para gastos y costos en los que se deben de incurrir para ofrecer el servicio, y no en gastos personales.
- Definir, tal como lo establece para todos los empleados del Hotel, un monto de salario mensual por pagarse.
- Girar instrucciones a la auxiliar contable para que realice la facturación de servicios brindados, con el detalle de los renglones correspondientes y las respectivas tarifas.
- Solicitar a la auxiliar contable que determine los costos unitarios de los diferentes procesos que conforman los servicios brindados, para lograr medir las utilidades de cada uno de ellos e identificar las áreas potenciales para la reducción de costos y mantener información para la determinación de tarifas.
- Instaurar un fondo de caja general, para el control de las entradas y salidas de efectivo, que se realizan en el Hotel, y a su vez, establecer los aspectos normativos mínimos, para la operación de este fondo.
- Adoptar el Sistema Uniforme de Contabilidad para Hoteles, ajustándolo a un Hotel ecológico, para facilitar a los usuarios internos y externos de los estados financieros, la comparación de la posición financiera y ejecución operativa de la instalación Hotelera, implementando cuentas estándar que guíen en la preparación y presentación de los referidos estados.

- Establecer la formalización de la aprobación de políticas y procedimientos contables, y los lineamientos que se consignan en el capítulo VI de esta investigación, en la propuesta denominada: “Propuesta de control general para los procesos y costos de un Hotel ecológico”, ya que de esta forma se podría mejorar el desarrollo de cada una de las actividades y procesos que rigen toda la operatividad del Hotel, ya que ella incorpora los procedimientos que son de mayor importancia que van a facilitar la sistematización contable, y permitir a la empresa medir el desempeño en sus operaciones y el rendimiento alcanzado.
- Propiciar el desarrollo una contabilidad de costos para el Hotel que permita conocer valores precisos de los costos y gastos en los que se incurre, y de esta manera se pueda tomar decisiones apropiadas acordes con los recursos que se dispone y la realidad del negocio.
- Evaluar la posibilidad de contratar un contador, por la jornada que se considere conveniente, que le suministre información contable y financiera, para efectos de planeación, control y toma de decisiones en relación, por ejemplo, con tarifas y promociones, entre otros aspectos.
- Implementar un direccionamiento estratégico en el área administrativa contable que facilite y determine funciones y procesos de los departamentos administrativos en el Hotel.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

## **VI. PROPUESTA**

En este capítulo se realiza una propuesta basada en los hallazgos del análisis de resultados de la investigación efectuada.

### **Objetivo**

Presentar una herramienta práctica que contiene objetivos, políticas, procedimientos y formularios de control interno por seguir en el Hotel de turismo ecológico, con el fin de guiar las acciones y decisiones que se toman en el negocio, efectuar y evaluar el control de cada proceso realizado, y así lograr ofrecer un servicio eficiente a los huéspedes.

### **Factores críticos**

Para el éxito de esta propuesta, se requiere el apoyo de Gerencia y su comprensión acerca de la importancia de establecer un sistema de información contable formal en la empresa que integre una sistematización contable de las operaciones, para efecto de mantener información permanente, oportuna y actualizada en relación con sus actividades económicas.

### **6.1 PROPUESTA DE CONTROL INTERNO GENERAL PARA LOS PROCESOS Y COSTOS DE UN HOTEL DE TURISMO ECOLÓGICO**

En este punto, se presenta un conjunto de controles indispensables para los procesos de cada departamento, con la finalidad de manejar su sistema de control interno, en procura de aumentar las utilidades y examinar los costos y gastos que no se están tomando en cuenta.

# Departamento de Reservas

## Control de reservas

Su objetivo es establecer control y respaldo en las reservas que se realizan a los huéspedes en el Hotel.

### Políticas

Al ingresar una reserva, se deberá completar el formulario de reserva manual, para control y respaldo de datos.

### Procedimientos

1. Al ingresar una reserva por medio del correo electrónico, la Encargada de Reservas procede a confeccionar el formulario #1 de Reservas.
2. La Encargada de Reservas debe anotar todos los datos que solicita el formulario correspondiente a la reserva y el huésped, en el formulario #1.
3. La Encargada de Reservas debe proceder a adjuntar el comprobante del pago realizado para la reserva, en el formulario #1.
4. La Encargada de Reservas debe escanear el formulario #1 y enviar el documento escaneado, por medio de correo electrónico, a la Recepcionista del Hotel.
5. La Recepcionista del Hotel debe descargar los documentos recibidos y archivarlos en una carpeta de la computadora que se denominará Respaldo de Reservas, que no requiera de Internet para utilizarla como respaldo.
6. La Gerencia será la encargada de revisarlo a final de cada semana, para el control de las reservas que ingresan, las tarifas que se cobran y el estimado de reservas que ingresan por semana.

Responsables

- Encargado de reservaciones
- Recepcionista del Hotel
- Gerencia

Formulario # 1 Formulario de Reservas

LOGOTIPO		N° 0100		
Hotel Ecológico				
F01-Formulario de reserva				
N° de reserva: _____		Fecha: __/__/__		
Cliente: _____		Pax: _____		
Agencia: _____				
Nacionalidad: _____	Email: _____	Teléfono: _____		
Fecha de Check in: __ / __ / __		Fecha de Check out: __ / __ / __		
Nombre de pasajeros	Tipo de habitación	N° de habitación	Tarifa	Descuento o comisión
Monto a cancelar				
Método de pago	_____	N° de comprobante	_____	
Comentarios: _____				
Hecho por: _____		Revisado por: _____		

## **Verificación de dinero depositado**

Se establece una serie de procedimientos que permitan el adecuado control para comprobar que el dinero ha sido depositado por los clientes.

### Políticas

Se debe verificar diariamente los depósitos recibidos en cuenta que corresponden a pago de reservas

### Procedimientos

1. La dueña de la empresa debe trasladar a la Encargada de Reservas diariamente al final de la tarde, vía email, una copia escaneada del estado bancario.
2. La Encargada de Reservas debe revisar contra el estado bancario, los depósitos recibidos por reservas.
3. La Encargada de Reservas preparará el formulario #2, denominado Verificación de depósitos, para el control de depósitos recibidos.
4. La Encargada de Reservas debe trasladar a la auxiliar contable, el formulario # 2 todos los viernes de cada semana.
5. La auxiliar contable debe de verificar que los depósitos consignados en el formulario #2, coincidan con las reservas cobradas en la semana, y al estar confirmado y revisado, proceder a facturar.
6. La Gerencia será la encargada de revisar el formulario #2 todos los viernes de cada semana para comprobar que todo cobro realizado por reserva se encuentre ingresado en las cuentas bancarias.

### Responsables

- Encargada de Reservas
- Auxiliar contable
- Gerencia



### **Registro de agencias de turismo**

Se generan procedimientos que permitan un control respecto del registro de las agencias y del porcentaje de comisión establecido, según criterio de la Gerencia para cada una de ellas.

#### **Políticas**

Se deberá completar un formulario de registro de agencias de turismo, que cuente con la información necesaria para mantener el control y los detalles de cada una de ellas como clientes.

#### **Procedimientos**

1. La Encargada de Reservas debe preparar el formulario de registro por cada agencia de turismo que reserva habitaciones en el Hotel. (Ver formulario #3 Registro de agencias de turismo)
2. La Gerenta junto con la Encargada de Reservas van a valorar la información de cada agencia y así ambas partes deben definir el porcentaje de comisión que se les otorgará.
3. El formulario #3 debe consignar la firma de la Gerenta y la Encargada de Reservas.
3. La Encargada de Reservas archivará el formulario #3 en el ampo correspondiente llamado Agencias, para que esté al alcance de los funcionarios que lo requieren.

#### **Responsables**

- Encargada de Reservas
- Gerencia

## Formulario # 3 Registro de agencias de turismo

	LOGOTIPO	N° 0300						
<b>Hotel Ecológico</b>								
<b>F03-Registro de agencias de turismo</b>								
		Fecha: __/__/__						
Nombre de agencia: _____		Teléfono: _____						
Razón Social: _____		Código postal: _____						
Cedula Jurídica: _____		Página web: _____						
Persona de contacto: _____								
Email: _____								
Dirección: _____								
<p>Forma de pago:      Contado (    )      Crédito      (    )      Plazo _____ días</p> <p style="padding-left: 150px;">Día de tramite      _____</p> <p style="padding-left: 150px;">Método de tramite      _____</p> <p>Porcentaje de comisión otorgado _____ %</p> <p style="margin-top: 20px;">Promociones otorgadas      Método de pago: _____</p> <table border="1" style="width: 150px; border-collapse: collapse; margin-left: 0;"> <tr><td style="width: 10px; text-align: center;">1</td><td style="width: 100px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td></td></tr> </table> <p>Comentarios: _____</p> <p style="margin-top: 20px;">Hecho por:      _____      Revisado por:      _____</p>			1		2		3	
1								
2								
3								

### **Auxiliar cuentas por cobrar**

Se establecen una serie de lineamientos que permitan el efectivo manejo de cuentas por cobrar de los servicios brindados por el Hotel, con el fin de orientar al responsable de este procedimiento.

#### **Política**

Se deberá mantener un control a cada cliente de crédito, para efectuar el cobro de las facturas pendientes en el plazo otorgado.

#### **Procedimientos**

1. La Encargada de Reservas debe verificar que todo servicio a crédito este respaldado por una factura debidamente confeccionada, y que al cliente se le facilite la original para su respectivo traslado a trámite de pago.
2. La Encargada de Reservas se traslada todos los miércoles a tramitar las facturas en la respectiva agencia, recibe la firma por parte del encargado, le entrega la original a la agencia y trae la copia recibida, sellada y firmada.
3. La Encargada de Reservas debe archivar las facturas de las agencias que cuentan con crédito en un folder cuentas por cobrar, tramitadas y recibidas, rotulados por agencia.
4. La Encargada de Reservas efectuará el formulario #4 Cuentas por cobrar, que corresponde a un reporte de cuentas por cobrar pendientes, canceladas y abonadas en la semana para tener el control de los créditos, para darle el seguimiento a los cobros.
4. La Encargada de Reservas debe determinar la fecha cuando se efectuará el cobro y será responsable por su respectivo seguimiento.
5. La Encargada de Reservas debe realizar llamadas quincenales, según la fecha de vencimiento a las agencias que tienen crédito.

6. La Encargada de Reservasiones tiene que trasladar a la auxiliar contable una copia del formulario #4 al final de la semana y solicitar una firma de recibido y revisado en el original del reporte de cuentas por cobrar al departamento de Contabilidad, adjuntando los comprobantes de pago y las facturas canceladas para su respectivo registro.

7. La auxiliar contable verificará el ingreso (pago efectuado) de las cuentas cobradas en las cuentas de bancos, y los montos y facturas que se encuentran pendientes junto con la Encargada de Reservasiones, cuando entrega el formulario # 4 para revisión. Respecto de los clientes que cuenten con atraso, según se establezca en el formulario # 4, la Encargada de Reservasiones consultará dos veces por semana acerca del pago de las facturas.

8. La auxiliar contable debe registrar las transacciones contables que corresponden.

#### Responsables

- Encargada de Reservasiones
- Auxiliar contable



### **Control de cancelación de reservas**

Se crea este control con el fin de lograr tener una visión de la cantidad de reservas que se cancelan y sus justificaciones, para poder lograr mejorar en las operaciones y evitar pérdidas en ellas.

#### **Políticas**

Se debe confeccionar un reporte de las reservas que cancelan los huéspedes, con su justificación.

#### **Procedimientos**

1. La Encargada de Reservas recibe la notificación de la cancelación de las reservas por medio de correo electrónico.
2. La Encargada de Reservas, al recibir una cancelación, deberá cancelar la reservación en el sistema de reservas, y además, deberá anotarlo en el formulario #5 denominado Control de cancelación de reservas, y se adjuntará al formulario #5 el respaldo de cancelación que genera el sistema de reservas.
3. En caso de que el huésped que cancela la reserva, solicite el reintegro por la reserva no efectuada, se traslada el formulario al departamento de Contabilidad, en donde la auxiliar contable debe verificar los datos y razones de la cancelación.
4. La auxiliar contable consulta a la Gerenta, si autoriza el reintegro del dinero, en el instante que le traslada personalmente el formulario #5. Se procede a realizar una revisión del caso por parte de la Gerenta y la auxiliar contable. Después de realizar la revisión se sacará una fotocopia del formulario #5. El original revisado por la Gerencia lo archiva la auxiliar contable en el ampo de cancelaciones y la copia se entrega a la dueña para realizar la devolución del dinero aprobada.
5. Si la Gerenta autoriza la devolución, procederá a ejecutar la transferencia bancaria y entregará a la auxiliar contable, la copia del formulario #5 junto con el

comprobante del depósito realizado, y en caso de que la niegue se anotará en el formulario #5 la justificación.

6. La Encargada de Reservas recibe el comprobante de la devolución por parte de la auxiliar contable por medio de correo electrónico y procede a enviar el comprobante de reintegro al cliente.

#### Responsables

- Encargada de Reservas
- Auxiliar contable
- Gerente general



## DEPARTAMENTO DE RECEPCION

### Proceso de check in – check out

Se implementan procedimientos que generen un control de la información y los procesos que se generan en el momento cuando el huésped realiza el check in y el check out.

#### Política

Completar un formulario de check in – check out para cada huésped por habitación que ingresa al Hotel, con la información que se requiere para brindar el servicio al cliente.

#### Procedimientos

1. La Recepcionista del Hotel, en el instante que ingresa el huésped, preguntará si tiene reserva confirmada y a nombre de quién se encuentra.
2. La Recepcionista del Hotel confirmará que se encuentre la reserva emitida por el departamento de Reservas y confirmará los datos que se encuentran en el sistema para la reserva.
3. La Recepcionista del Hotel consultará al huésped, quien se hará cargo de los gastos ocasionados durante la estadía.
4. La Recepcionista del Hotel verificará si queda un remanente pendiente respecto del pago de la reserva, en caso de ser así, se le indicará al huésped y se efectuará el cobro, se registrará el cobro en el sistema, y se adjuntará al formulario #6 de check in- check out.
5. La Recepcionista del Hotel procederá a solicitar los datos que se requieren de los huéspedes para completar el formulario #6 denominado check in-

check out y será firmado por un huésped representante por habitación.

6. La Recepcionista del Hotel apertura un sobre de manila por cada habitación, en donde se archiva el formulario # 6 junto con el control de movimientos internos existente y las comandas de respaldo por servicios extras utilizados en el archivero ubicado en la Oficina de Recepción, la Recepcionista del Hotel será la encargada de custodiar la llave del archivero y la responsable de la información guardada en él.
7. La Recepcionista del Hotel solicita una tarjeta de crédito, abriendo un voucher manual, como respaldo de cualquier servicio extra que utilicen y no lo cancelen en el check out. Dicho voucher se adjuntará al formulario #6 y a los movimientos internos.
8. Durante la estancia en el Hotel, la Recepcionista de éste, día a día anotará los consumos que traslada el restaurante a la recepción, en los movimientos internos de cada habitación.
9. El último día de reserva de cada huésped, la Recepcionista del Hotel se ocupará de emitir el estado de cuenta de cada habitación que tiene su salida para ese día.
10. La Recepcionista del Hotel emite el listado de posibles salidas para el día en curso, para efectuar un pre-cierre de cada habitación y sus movimientos, para tenerlos listos en el momento cuando se ejecutan los check out.
11. Antes del check out el huésped puede pedir el cierre de su cuenta.
12. La Recepcionista del Hotel se comunicará con el restaurante para preguntar si se brindó otro servicio al huésped que no ha sido facturado.
13. Al tener toda la información correspondiente, la Recepcionista del Hotel procede al cierre total de su factura, preguntándole de qué modo va a realizar

el pago.

14. El huésped procede a cancelar la factura, y los formularios junto con el comprobante de pago se archivarán en un sobre manila, junto con las demás salidas.

15. La Recepcionista del Hotel debe enviar cada sobre de manila por habitación, al departamento de Contabilidad por medio de encomienda, junto con las reservas de la semana, los días viernes.

### Responsables

- Recepcionista del Hotel

## Formulario # 6 Check in- Check out

LOGOTIPO		N° 0600
<b>Hotel Ecológico</b>		
<b>F06- Check in- Check Out</b>		
		Fecha: __/__/__
<b>CHECK IN</b>		
Nombre: _____	Teléfono: _____	
Nacionalidad: _____	Código postal: _____	
Email: _____	N° Habitación _____	
Cantidad de huéspedes _____		
Nombre de huéspedes		
1	_____	
2	_____	
3	_____	
4	_____	
5	_____	
Número de Tarjeta de crédito respaldo _____ Fecha de vencimiento _____		
<b>CHECK OUT</b>		
Total movimientos internos por cobrar: <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>		
Forma de pago      Efectivo    (    )      Tarjeta de crédito      (    )		
Comentarios: _____		
Hecho por: _____      Revisado por: _____		

### **Distintivo de huéspedes y visitas**

Distinguir a los huéspedes de las visitas es de gran importancia, para así evitar futuros eventos que ocasionen perjuicios al Hotel y se logre mantener un control a la hora de brindar los servicios a cada cliente y sus respectivas solicitudes.

#### **Política**

Colocar un brazalete de diferente color que distinga a los huéspedes de los visitantes.

#### **Procedimientos**

1. La Recepcionista del Hotel debe colocar a cada persona que ingresa al Hotel un distintivo, siendo el brazalete color rojo para los huéspedes y el color amarillo para los clientes.
2. En el momento de la salida de cada visita o huésped, la Recepcionista del Hotel realiza un corte a cada brazalete, y lo desecha de manera inmediata.

#### **Responsable**

- Recepcionista del Hotel

### **Consumo de alimentación incluida**

El consumo del tiempo de alimentación incluida ha generado grandes complicaciones y despilfarro de inventario, por lo que se pretende controlar este proceso estableciendo una serie de procedimientos que permitan verificar la eficacia y eficiencia del proceso y evite la disminución injustificada del inventario y de utilidades.

#### **Política**

Controlar el consumo del desayuno incluido en el restaurante.

### Procedimientos

1. La Recepcionista del Hotel a diario debe confeccionar el formulario #7 Consumo de desayunos en donde indique la cantidad de personas que desayunaran al día siguiente.
2. La Recepcionista del Hotel debe suministrar una copia del formulario #7 al encargado del restaurante, solicitándole una firma de recibido.
3. El encargado del restaurante debe preparar los desayunos con base en la cantidad de personas que desayunarán que indica el formulario #7.
4. A la hora del desayuno, los saloneros deben acercarse a cada mesa y consultar el número de habitación, verificar la cantidad de personas en el control entregado por recepción, realizar una comanda por la cantidad de desayunos de cada habitación y solicitar la firma del cliente.
5. Al finalizar la hora de desayuno, el encargado de restaurante entrega las comandas que respalden los desayunos consumidos, junto con un respaldo del consecutivo de comandas que se está entregando a la Recepcionista del Hotel.
6. La Recepcionista del Hotel verifica el consecutivo de comandas y firma el respaldo del encargado de restaurante.

### Responsable

- Recepcionista del Hotel
- Encargado de restaurante
- Saloneros

Formulario # 7 Consumo de desayunos

LOGOTIPO			N° 0700			
Hotel Ecológico						
F07-Consumo de desayunos						
Recepcionista del Hotel			Salonero			
Fecha	N° de habitación	N° de huéspedes	Fecha	N° Comanda	N° de desayunos consumidos	Verificación
Total de desayunos por preparar:			Total de desayunos consumidos:			
Realizado por: _____			Revisado por: _____			

### **Caja general**

Se establece una serie de procedimientos que permitan el adecuado manejo del efectivo recibido por servicios, haciendo énfasis en su control diario, documentación de respaldo, custodia y que permita el registro contable de las diversas transacciones.

#### **Política**

- Se establecerá la caja general, para el control y manejo de las entradas y salidas de dinero en efectivo, y para el uso de pago de compras y gastos, en que se incurran en el Hotel.
- Se designará a un responsable para el manejo del fondo, mediante un comunicado o memorando.
- El fondo de caja general estará constituido por: dinero en efectivo, comprobantes de gastos incurridos, vales por adelanto de dinero no liquidados y formularios de solicitud de reintegros pendientes.
- Una vez cumplido el plazo el responsable de la caja general, tendrá que realizar una rendición de cuentas a través del formato diseñado, respaldado de los comprobantes; para proceder con la revisión por parte del encargado de contabilidad. Se revisarán los gastos presentados, mismos que deberán estar autorizados y avalados por un documento sustento, para proceder al reembolso del fondo de caja general.
- Efectuar arqueos periódicos, sorpresivos y revisar las diferencias en caso de que existan.
- Las llaves de la caja general donde se conserva el dinero del fondo se guardarán en la caja fuerte que se encuentra en la recepción, y la encargada

de recepción junto con la Gerencia son los únicos que cuentan con clave de la caja fuerte, en el archivero de recepción.

### Procedimientos

1. La Recepcionista del Hotel, junto con la dueña, al inicio de la semana realizará la apertura la caja general, formulario #8 apertura Caja general, según el monto definido. La apertura será respaldada por el formulario #8, siendo un control de caja general, que será firmado y autorizado por la dueña del Hotel.
2. La Gerenta deberá verificar que las transacciones que se realicen en la semana, sean anotadas en el formulario de control #9 denominado Movimientos de caja general.
3. La Gerenta es la encargada de dar el visto bueno a las transacciones como gastos y compras.
4. Cada transacción anotada debe contar con la documentación que lo respalde, siendo estos documentos originales dispensados.
5. Los desembolsos se deben encontrar justificados con facturas originales o vales de caja general debidamente autorizados por la Recepcionista del Hotel a los empleados. (Ver formulario # 9)
6. La Encargada de la caja debe solicitar la liquidación de caja, al final de la semana y la dueña debe revisarla y realizar el reintegro, para la semana siguiente
7. Para que los reintegros de caja general sean efectuados por la administración, la Recepcionista del Hotel deberá presentar a la dueña, los comprobantes de salidas y verificar saldos en cuanto a facturas y dinero en efectivo.

8. La Recepcionista del Hotel, al final de la semana archivará los arqueos de caja general, realizados por la dueña que se hayan realizado en la semana, en el sobre de manila junto con los demás documentos que se enviarán al departamento de Contabilidad por medio de encomienda.
9. La Recepcionista del Hotel respecto al dinero recibido en efectivo correspondiente a ingresos debe enviar cada viernes en la tarde, a depositar en la cuenta bancaria de la Entidad y adjuntar dicho documento de depósito al formulario #9, previamente revisado por la Gerencia.
10. La auxiliar contable al recibir los documentos, realizara otro arqueos verificando que todos los comprobantes estén y los cálculos calcen con la información, para proceder a efectuar los registros contables necesarios.
11. La auxiliar contable verificará el ingreso de efectivo depositado en los movimientos de la cuenta bancaria.

#### Responsable

- Recepcionista del Hotel
- Auxiliar contable
- Gerenta

Formulario # 8 Apertura caja general

		<b>LOGOTIPO</b>	<b>N° 0800</b>
<b>Hotel Ecológico</b>			
<b>F08-Apertura caja general</b>			
<b>Fecha (d/m/a):</b>	_____		
<b>Valor monto asignado:</b>	_____		
<b>Jefe de área:</b>	_____		
<b>Responsable:</b>	_____		
Se entrega el monto en efectivo consignado a continuación:			
<b>Efectivo:</b>	_____	<b>En letras:</b>	_____
<b>Valor incremento:</b>	_____		
Una vez verificado lo anterior y recibido satisfactoriamente firmamos:			
_____		_____	
Gerencia		Recepcionista del Hotel, Encargada de caja general	

## Formulario # 9 Movimientos de caja general

LOGOTIPO		N° 0900		
Hotel Ecológico				
F09-Movimientos de caja general				
Fecha: _____				
Nombre del responsable: _____				
Tipo de Comprobante (Factura, Nota de Venta, Egreso)	Comprobante	Detalle de movimiento	Monto	Saldo
		<b>Valor Total</b>		
Observaciones:				
Realizado por: _____		Revisado por: _____		

## **Control de inventarios**

Se definirán los pasos de control sobre el manejo y registro de inventario, esperando con esto mantener la información precisa.

### Política

Controlar el inventario de suministros y muebles que se encuentran en cada habitación del Hotel.

### Procedimientos

1. La Recepcionista del Hotel debe completar el formulario #10 de Control de inventarios para registrar cada vez que ingresa o sale un artículo por cada habitación.
2. La mucama debe cuidar el inventario y verificar que los artículos estén anotados e identificados.
3. La Recepcionista del Hotel solicita a la mucama realizar un conteo quincenal general de todos los suministros y muebles que se encuentran en cada habitación, está verifica con la lista y firma el control revisado.
4. Cuando el huésped va a realizar la salida, se le solicita a la mucama ir efectuar una inspección rápida, para verificar que todos los suministros y muebles estén en orden y no falte ninguno.
5. En caso de extravío, se procede a realizar la consulta y en su caso se efectúa el cobro como depósito del suministro o mueble perdido, al cliente.
6. La Recepcionista del Hotel en caso de extraviarse un suministro o mueble, procede a realizar un memorando de baja de inventario, firmado por la

Recepcionista del Hotel y la mucama, informando el inventario que hay que descontar, indicando la razón y el cobro realizado al cliente. Una copia escaneada de ese documento será enviada adjunta a correo electrónico a la Gerencia y a la auxiliar contable. Se archivará el documento preparado en el ampo de inventario por habitación, que se encuentra en el Hotel, en orden cronológico.

7. La Recepcionista del Hotel incluirá el memorando original en el sobre de manila de la habitación respectiva, para ser enviado al área de contabilidad por medio de encomienda.
8. La auxiliar contable confirmará el recibido del documento y realizará los registros contables correspondientes.

#### Responsable

- Recepcionista del Hotel
- Mucama
- Auxiliar contable



### **Consecutivos de comandas**

El control de consecutivos es de suma importancia, por lo que se preparará un formulario para la verificación del correcto manejo de consecutivos y así evitar pérdidas o confabulaciones entre empleados, que perjudiquen y generen pérdidas al Hotel.

#### **Política**

Se verificarán los consecutivos de comandas del restaurante entregadas a la Recepcionista del Hotel con el control emitido por el sistema de comandas.

#### **Procedimientos**

1. El encargado de restaurante todas las mañanas debe trasladar las comandas realizadas por consumos en el restaurante al departamento de Recepción.
2. La Recepcionista del Hotel debe de ingresar al sistema de comandas e imprimir un listado todas las mañanas de las comandas que se realizaron el día anterior. (Ver formulario #11 denominado control de comandas).
3. En el momento cuando llega el encargado de restaurante, procederá a verificar las comandas físicas con el listado impreso.
4. En caso de no estar completas las comandas, se consulta al encargado de restaurante la razón, se anota en el listado y se solicita imprimir una copia de la comanda.
5. Al finalizar la verificación, se imprime una copia del listado que genera el sistema de comandas y se entrega firmada y revisada por la Recepcionista del Hotel al encargado de restaurante.

6. La Recepcionista del Hotel archiva las comandas junto con otra copia del reporte en un sobre de manila para ser enviado al departamento de Contabilidad, al final de la semana.
7. La Recepcionista del Hotel y el encargado de restaurante, archivan sus controles en un fólder, como respaldos.
8. La auxiliar contable al recibir los documentos, revisa cada reserva y ratifica que se haya ingresado las comandas y los consecutivos, en el sistema de reservaciones llamado SIRVOY, y que junto a cada comanda, se adjunte el cobro respectivo. En caso de falta de algún documento solicitará la copia, vía correo electrónico a la Encargada de Recepción del Hotel.

#### Responsable

- Recepcionista del Hotel
- Encargado de restaurante
- Auxiliar Contable



### **Traslado de documentación.**

Debido a que el Hotel se encuentra en la provincia de Limón y el departamento Contable en la Oficina ubicada en San José, la documentación generada en el Hotel debe trasladarse a la Capital, por lo que se debe realizar un control y respaldo de la documentación enviada, para así evitar complicaciones o malos entendidos respecto de la información perdida o no recibida.

#### **Política**

- Se deberá llevar control del traslado de documentación eficiente y contener un respaldo y control adecuado de la información enviada.
- La documentación contable y los formularios de control que se generan por las operaciones durante el mes, debe estar entregada de forma íntegra cada cierre de semana en Oficinas Centrales, y al cierre del mes, debe de estar entregado todo un día después de la fecha de cierre; esto para que contabilidad pueda realizar los registros a tiempo, presentar las obligaciones tributarias y preparar los estados financieros.

#### **Procedimientos**

1. La Recepcionista del Hotel al finalizar la semana, en una bolsa de seguridad guardará todos los sobres de manila de cada habitación por día, y los formularios de controles que se realizaron en ese tiempo.
2. La Recepcionista del Hotel completará el formulario #12 denominado Traslado de documentos, detallando todos los documentos que está

enviando, lo verificará junto con la dueña del Hotel y solicitará su firma, para contar con un respaldo de lo remitido.

3. En caso de no estar la dueña en el Hotel, la información será enviada por medio de encomienda, con un listado de los documentos, y también se remitirá por medio de correo electrónico la información a la auxiliar contable el listado.
4. La auxiliar contable en el momento de recibir la documentación verificará que todos los documentos del informe hayan sido recibidos, en caso de ser así enviará un correo a la Recepcionista del Hotel confirmando el recibido de la documentación completa.
5. En caso que no se reciba toda la documentación, se envía un correo indicando los documentos que faltan, para que la Recepcionista envíe la copia escaneada.
6. La auxiliar contable procederá a procesar los registros contables de las transacciones generadas en el Hotel.

#### Responsable

- Recepcionista del Hotel
- Encargado de restaurante
- Auxiliar contable
- Gerencia



## DEPARTAMENTO DE RECEPCION

### Compras y gastos

#### Políticas

- Registrar los gastos y compras en los que se incurre por departamento, para el buen manejo de costos y estimación de tarifas.

#### Procedimientos

1. La auxiliar contable al recibir las facturas y pagos que corresponden a costos y gastos debe de separarlos por costos por departamentos y por gastos fijos.
2. Distribuir los gastos fijos (alquileres, seguros, impuestos depreciación) directamente a todos los departamentos.
3. La auxiliar contable debe de registrar las transacciones de costos y gastos en el auxiliar para costeo en el formulario #13 denominado Control de compras y gastos.
4. La auxiliar contable debe de registrar por departamentos los costos y gastos en el sistema de información contable.
5. La auxiliar contable archivará los ingresos, gastos y costos separados por departamentos en el campo de contabilidad del mes en curso.

6. La dueña al calcular las tarifas cada año, debe de solicitar a la auxiliar contable el auxiliar de costos y gastos anual y a nivel comparativo con el mes anterior, para realizar el costeo y la utilidad que generará el servicio con información real . (Ver formulario #13)
7. La auxiliar contable enviará la información por medio de correo electrónico, en hojas de Excel adjuntadas con sus títulos correspondientes de costos, ventas, gastos y modificaciones en pasivos, patrimonios y activos, el décimo día del mes al contador externo para la presentación de las obligaciones tributarias y la formación de los estados financieros.

#### 6.1.3.1.4 Responsable

- Auxiliar contable
- Gerenta
- Contador externo

## Formulario # 13 Control costos y gastos

LOGOTIPO					N° 01300
Hotel Ecológico					
F13-Control costos y gastos					
Mes en curso _____			Fecha _____		
Periodo _____					
Costos					
Fecha	Departamento	Proveedor	N° Factura	Descripción	Monto
				<b>Total Costos</b>	
Gastos					
Fecha	Departamento	Proveedor	N° Factura	Descripción	Monto
				<b>Total Gastos</b>	
Observaciones:					
Realizado por: _____			Revisado por: _____		
Registrado por: _____					

### *Manejo de cuentas por pagar*

La empresa debe responder a todas las obligaciones contraídas con terceros, en el tiempo acordado, de conformidad con la disponibilidad de recursos, para cumplir con las condiciones pactadas para los créditos, por la cual es importante definir el procedimiento por seguir para el pago a proveedores.

#### Política

- Se deberá establecer los controles que permitan determinar las deudas pendientes que tiene la empresa, a fin de gestionar los pagos pendientes.
- El pago a proveedores se realizará por medio de transferencia bancaria los miércoles de cada semana.

#### Procedimientos

1. La auxiliar contable debe de realizar un documento del control de cuentas por pagar. (Ver formulario #14 Cuentas por pagar)
2. La auxiliar contable debe realizar un cálculo semanal de las obligaciones pendientes, registrarlo en el formulario # 14, para trasladarlo personalmente a la dueña del Hotel.
3. La dueña debe realizar un presupuesto de salidas de efectivo de manera semanal basado en el formulario # 14 que le entrega la auxiliar contable y preparar el formulario #15 denominado Control de pago a proveedores en donde indica los pagos que se realizarán en la semana.
4. La dueña debe realizar los pagos a los proveedores por medio de

transferencias bancarias en el día estipulado de la semana.

5. La dueña enviará los comprobantes de los pagos realizados, vía correo electrónico a la auxiliar contable, y ésta imprime el comprobante de pago y verificará que todo pago se encuentre respaldado con los comprobantes respectivos y con el sello de cancelado, los cuales se registrarán en el sistema contable y luego se deberán archivar en el ampo de la contabilidad del mes.

#### Responsable

- Auxiliar contable
- Gerenta





## **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

**BIBLIOGRAFÍA CITADA**

- KOHLER, ERIC. (2012). *Diccionario Contable*. Argentina, Valleta Ediciones S.R.L
- Alcarria, J.(2010). *Contabilidad Financiera I*.3° ed. México:Editorial Universitaria Jaume s.f.
- Bravo, Mercedes(2007): *Contabilidad General*.7° ed.Quito, Ecuador Editorial Nuevo Día
- Coral, L.(2013). *Contabilidad Plus*. 2° ed.Bogotá: McGraw-Hill
- Cultural S.A. (2009). *Nueva Contabilidad General*.3° ed. Perú: Editorial Grafillés.
- Editorial Vertice,(2014): *Contabilidad Básica, Dirección y Gestión de empresa*, Editorial Vértice, EUNED, Costa Rica
- . ESCOTO, Roxana: *El Proceso Contable*, EUNED, Costa Rica, 2007.
- Eduarte Vargas,A.(2014). *Propuesta de manual de registro contable para el departamento de Intercompany durante el primer cuatrimestre del 2014*. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.
- Editorial Vertice,(2013): *Control interno empresarial*, Editorial Vértice, EUNED, Costa Rica

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

## Bibliografía Consultada

### Libros

- Hernández Sampieri,R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio,P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México, DF: McGraw-Hill
- Augusto, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3° ed. Sabana, Colombia: Pearson
- Kohler, E. (2007).*Diccionario Contable*. Argentina, Valleta Ediciones S.R.L
- Alcarria, J.(2010). *Contabilidad Financiera I*.3° ed. México:Editorial Universitaria Jaume s.f.
- Bravo, M.(2007): *Contabilidad General*.7° ed.Quito, Ecuador Editorial Nuevo Día
- Editorial Vertice,(2007). *Contabilidad Básica, Dirección y Gestión de empresa*, Editorial Vértice, EUNED, Costa Rica
- . Escoto, R.(2007). *El Proceso Contable*,Costa Rica: EUNED
- Elizondo L. Arturo (2002). *Metodología de la Investigación Contable*, México: International Thompson.
- MUÑOZ, J. (2008).*Contabilidad Financiera*, Editorial Pearson, España,
- Rodríguez, E (2003). *Metodología de la investigación*, México:Universidad Autónoma de Tabasco.
- Gonzalo (2007). *Contabilidad Administrativa*, Bogotá: ECOE Ediciones,
- Villarreal.(2009). José Luis, *Bases Conceptuales de la Teoría Contable*,Bogotá: ECOE Ediciones.
- Editorial Vertice,(2013): *Control interno empresarial*, Editorial Vértice,

EUNED, Costa Rica

### **Página Web**

- (2010, 02). Historia Industria Hotelera. Recuperado 02, 2010, <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-Hotelera/>
- <http://www.contabilidadpuntual.net/caracteristicas-de-lainformacion-contable-2a-parte> Antecedentes de la Contabilidad en la Edad Antigua (s.f.) recuperado el 12 de enero del 2013.
- Boulanger, F.J.,& Ji. (2016) Costos Industriales. Cartago: Tecnológica de Costa Rica.
- Castillo Arias, L.M.(2011). [www.contador.co.cr](http://www.contador.co.cr). Obtenido de [www.contador.co.cr \.../33-revista-contador-al-edición-57.html](http://www.contador.co.cr/\.../33-revista-contador-al-edición-57.html)
- Circulares del colegio de contadores públicos de Costa Rica.(s.f.).<http://www.ccpa.or.cr> \normativa-vigente\circulares-derogados\ Obtenido de [http://www.ccpa.or.cr /normativa-vigente/circulares-derogadas\](http://www.ccpa.or.cr/normativa-vigente/circulares-derogadas).
- Escoto, R.(2009). Proceso Contable. San Jose Costa Rica:EUNED.
- Financiera , N.I.(s.f.).IFRS Foundation. 2005. Normas Internacionales de Información Financiera.
- Financiera,E.(s.f).<http://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>.
- D.(s.f).<http://www.elmundo.com.ve/diccionario/fianza.aspx>.

## Tesis

- Arellano Gómez,C.(2010). Diseño de un manual de procedimientos contables para la Constructora del Pacífico Imerval CIA LTDA . (Tesis Inédita de Bachillerato Contaduría Pública).Universidad Tecnológica Equinoccial,Quito, Ecuador.
- Bonilla Caicedo,M.(2011). Diseño e implementación de un manual de contabilidad para la empresa Electroalmacenes DMJ, en la ciudad de Riobamba. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,Riobamba, Ecuador.
- Eduarte Vargas,A.(2014). Propuesta de manual de registro contable para el departamento de Intercompany durante el primer cuatrimestre del 2014. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.
- Figueroa Garzón,F.(2007). Diseño e implementación del sistema contable en la Fundación Alianza Social Educativa A.S.E. (Tesis Inédita de Bachillerato Contaduría Pública).Universidad De La Salle,Bogotá, Colombia.
- Gomez Rojas, B.(2013). Análisis para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera en la Editorial Costa Rica, a partir del año 2014. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.
- Valenciano Gonzalez,N.(2015). Implementación de una contabilidad, para conocer la situación financiera de la PYME Pura Vida Dance Center,

ubicada en San Antonio de Belen, I semestre 2015. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

- Boulanger, F.J.,& Ji. (2016) Costos Industriales. Cartago: Tecnológica de Costa Rica.

## **GLOSARIO**

## Glosario

- Periodo fiscal: El conjunto de 12 meses consecutivos que constituyen el periodo contable.
- Uniformidad contable: Semejanza o igualdad que presentan las características de los distintos registros contables y procesos.

## **ANEXOS**

# Entrevistas

<b>ENTREVISTA #1 DEPARTAMENTO RESERVACIONES</b>			
<b>Encargada de Reservas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observación</b>
¿Explique el proceso para realizar una reservación?			
¿Existe un formulario para el ingreso de cada reservación?			
¿Reciben reservas por medio de páginas de internet?			
¿Las reservas individuales o realizadas por el mismo huésped se manejan bajo el método de pre-pago?			
¿El huésped cancela la totalidad de la reserva a la hora de reservar?			
¿Cuáles métodos de pagos tienen como opción los huéspedes?			
¿Se lleva un control adecuado del registro de pago de reservación de cada huésped?			
¿Se realizan reservas por intercambios en canje, premios etc.?			
¿Se registra la reservación en un sistema de información?			
¿En caso de que la respuesta sea un sí, qué información se registra en cada reservación creada?			
¿La recepción en el Hotel tiene acceso a ese sistema?			
¿Cree que la información ingresada es la adecuada, para la recepción en el Hotel?			
¿Cuentas con tarifas establecidas por temporadas?			
¿Se respetan dichas tarifas, para todos los huéspedes?			
¿Incluye la tarifa de hospedaje, algún servicio de alimentación?			
¿Existe relaciones con agencia de turismo?			
¿Cuándo una agencia realiza una reserva se le otorga una comisión o una tarifa diferente establecida?			
¿En caso de que la respuesta sea un sí, existen parámetros para definir qué porcentaje o monto de comisión que se le otorga a cada agencia?			

¿Se cuenta con un formulario para la apertura de agencias turísticas como clientes para llevar su respectivo control con información, clientes y comisiones?			
¿Las reservas de agencias se realizan con método de pre pago?			
¿Hay agencias que cuenten con crédito? Cuantos días se les otorga?			
¿Qué porcentaje de reservas se manejan bajo el término de crédito o cuentas por cobrar?			
¿Se cuentan con políticas de cancelación de reserva?			
¿Es el área de reservaciones encargado de dar seguimiento a los cobros de clientes de crédito y de contado?			
¿Se realizan reservas distintas a hospedaje, como de restaurante?			
¿En cuanto a reservas de restaurante se maneja con método prepago?			
¿Existe buena comunicación entre las áreas de recepción y la de reservaciones?			
¿Se maneja un control adecuado de los check in y check out de cada reserva desde esta área de reservaciones?			

**Comentarios** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>ENTREVISTA #2 DEPARTAMENTO DE RECEPCION</b>			
<b>Recepcionista del Hotel</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Cuál es el procedimiento que se realiza al ingreso de un huésped?			
¿Existe un formulario para el check in y el check out del huésped?			
¿Se maneja bajo un sistema de información las reservaciones y sus especificaciones?			
¿Se reciben reservas de walk in en el Hotel?			
¿Qué opciones de pago tienen los huéspedes para pagar en el Hotel?			
¿Qué controles utilizan para el manejo de las entradas y salidas de huéspedes?			
¿Se maneja un control de inventario de los suministros que hay en cada habitación?			
¿Existe un reporte de control de suministros que se encuentran en cada habitación?			
¿Cuáles son los controles que se manejan para el uso, pérdida o deterioro de suministros como paños, almohadas, sábanas, entre otras?			
¿En el momento que ingresa el huésped se realiza una apertura de cuenta para futuros consumos?			
¿Si en la tarifa se incluye algún tiempo de comida, este recibe el control adecuado, en el área del restaurante con las personas hospedadas?			
¿Se otorga algún distintivo a las personas para diferenciar que son huéspedes a visitantes?			
¿Cuándo los huéspedes consumen en el restaurante, cargan las cuentas a algún reporte?			
¿Se cancelan el total de consumos durante la estadía al momento de realizar el check out?			
¿En el momento de realizar el cobro por consumos, se adjuntan los comprobantes de cada consumo a la boleta de reserva?			
¿Se lleva un control de consecutivo de comandas del restaurante?			

¿Se registra el chek out en el formulario y el sistema de información?			
¿Cuándo se reciben visitantes, para consumo en restaurante, las cuentas se cancelan en el restaurante o recepción?			
¿Se lleva un control adecuado de las comandas de consumo y los pagos respectivos?			
¿Se cuenta con una caja chica en recepción?			
¿Se llevan registros o un formulario para tener el control de entradas y salidas de caja chica?			
¿Los ingresos por hospedajes se manejan aparte de los ingresos por restaurante?			
¿Existe una caja chica para ingreso y salida de efectivo de cada servicio?			
¿Se realizan cierres diarios de caja chica?			
¿Se realiza algún tipo de facturación por hospedaje en recepción?			
¿Cuál es el proceso que utilizan para trasladar los documentos de recepción al área contable?			
¿En la documentación enviada se dividen los documentos de ingresos de hospedaje, los ingresos por restaurante, los gastos y los costos adquiridos?			
¿Existe riesgo de que los documentos no lleguen al departamento contable?			
¿Cuentan con respaldo de la información que se maneja en recepción?			

**Comentarios** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>ENTREVISTA #3 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD</b>			
<b>Auxiliar contable</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
¿Cuál es el proceso contable que se realiza al recibir los documentos de las transacciones realizadas en el Hotel?			
¿Los documentos recibidos vienen de forma ordenada?			
¿Se realizan conciliaciones de los documentos recibidos con los movimientos y transacciones realizadas en recepción?			
¿Se realizan transacciones financieras contables desde las oficinas administrativas?			
¿Se realiza la facturación de ventas en esta área?			
¿Se emiten facturas autorizadas por la administración tributaria			
¿En qué momento se registran los ingresos por ventas en reservaciones?			
¿Cuál es el procedimiento que se utiliza en el momento de facturar las ventas?			
¿Cuentan con las tarifas segregadas por servicio de hospedaje y el tiempo de alimentación incluido?			
¿La facturación se realiza en moneda local o moneda extranjera?			
¿Si la respuesta es moneda extranjera, que moneda utilizan?			
¿Se utiliza el tipo de cambio del día en que ingresó el dinero? Si la respuesta es no, cual fecha se toma para el registro?			
¿Se realizan depósitos bancarios diarios del efectivo que se recibe?			
¿Si la respuesta es no, cuál es el procedimiento que se realiza con el efectivo?			
¿Se realizan conciliaciones bancarias de las entradas y salidas de dinero con las transacciones diarias?			
¿Qué proceso se maneja para realizar una devolución?			
¿Se utiliza el dinero que ingresa por servicios de hospedaje y alimentación sólo para fines del negocio?			

¿Existe manipulación de ingresos para fines personales de la Gerencia?			
¿Se cuenta con controles para evitar mal funcionamiento de los ingresos?			
¿Cuentan con gastos y costos definidos?			
¿Bajo qué parámetros se clasifican las transacciones en costos y gastos de la actividad del negocio?			
¿Se cuenta con los costos definidos para el establecimiento de las tarifas de hospedaje?			
¿Cómo se determinan los costos fijos del negocio?			
¿Para la estimación de la tarifa se toma en cuenta gastos de mantenimiento, limpieza y alimentación?			
¿Los gastos indirectos se toman en cuenta para las estimaciones?			
¿Están definidos los costos en los que se requieren por departamentos para poder brindar el servicio?			
¿Se encuentra costeadado el tiempo de alimentación que se ofrece en la tarifa?			
¿Los productos del restaurante se encuentran costeados y actualizados?			
¿Los gastos se encuentran definidos y divididos en administrativos, operativos y Gerenciales o financieros?			
¿Los gastos fijos se encuentran determinados?			
¿Se diferencian las cuentas de gastos indirectos como mantenimiento de habitaciones, de áreas del Hotel y del restaurante?			
¿Se emiten cheques por gastos realizados?			
¿Se realizan pagos de egresos en efectivo?			
¿Los egresos tienen soporte de facturas autorizadas por la administración tributaria?			
¿Qué porcentaje de variación se presenta mensualmente en los gastos y costos fijos?			
¿Se realiza una actualización periódica de costos y gastos fijos para la determinación de tarifas?			
¿Existe un sistema de costos que determine los desembolsos que se realizan en un periodo contable?			

¿Se ha implementado alguna vez informes contables, que permita conocer los gastos e ingresos que genera la actividad Hotelera?			
¿Bajo qué indicadores se establecen las tarifas de hospedajes?			
¿Se realiza un cambio de tarifas cada año?			
¿El Hotel cuenta con proveedores fijos?			
¿Los proveedores se manejan con crédito?			
¿Quién es el responsable de realizar los pagos a proveedores?			
¿Se ha elaborado un auxiliar de cuentas por pagar?			
¿Cuenta con un inventario de los productos para el restaurante?			
¿Qué controles se utilizan para el buen manejo de los productos y evitar el desperdicio o robo?			
¿Se maneja un inventario de suministros para el huésped en el Hotel?			
¿En caso de pérdida o deterioro se registra contablemente?			
¿Se cuenta con un sistema de información financiero?			
¿En caso de existir un sistema financiero, cree que es el más adecuado para el negocio?			
¿Considera usted importante la implementación de un sistema de información financiera que le brinde información específica para el manejo y el uso de los recursos económicos financieros del negocio?			
¿Se realizan inversiones en publicidad y promoción?			
¿Se manejan porcentajes de habitaciones disponibles y utilizadas mensualmente?			
¿Cuentan con un porcentaje de ventas establecidas para poder lograr el equilibrio del negocio mes a mes?			
¿En temporada baja se ve una variación económica significativa en cuanto a ingresos?			
¿En el Hotel aplican políticas y procedimientos para los registros contables?			
¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control de ingresos y egresos?			

¿Registran en forma clara y precisa todas las transacciones contables de la empresa?			
¿Existen reportes de registro y control de ingresos y egresos?			
¿Son adecuadas las cuentas utilizadas para la clasificación de transacciones, hechos u operaciones realizadas por el Hotel?			
¿Cuenta con un catálogo general de cuentas?			
¿La clasificación de las transacciones, hechos y operaciones corresponde a una correcta interpretación según las normas de contabilidad?			
¿Se realizan periódicamente conciliaciones y cruces de saldos entre las secciones de contabilidad, recepción y demás áreas o procesos?			
¿Existe una persona que determine los impuestos correspondientes, autorice la presentación de declaraciones y vigile el cumplimiento de obligaciones fiscales?			
¿Las declaraciones de impuestos son preparadas con los datos de contabilidad, conciliaciones contra registros contables y presentados oportunamente?			
¿Dispone de la información financiera al momento que se le requiere?			
¿Cree usted que la información financiera que se representan los estados financieros le ayudará a tomar decisiones oportunas?			
¿Considera usted que las decisiones financieras tomadas han sido las adecuadas?			

**Comentarios** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>ENTREVISTA #4 DEPARTAMENTO DE GERENCIA</b>				
	<b>Gerenta General</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	¿Se aplican políticas y procedimientos en los diferentes departamentos del Hotel?			
	¿Cuenta con manual de operación?			
	¿Cuenta el Hotel con instalaciones u oficina fuera del área del Hotel?			
	¿Se manejan todas las actividades administrativas en las instalaciones del Hotel?			
	¿Conoce la actual situación económica de la empresa?			
	¿Los servicios que se prestan actualmente en el Hotel se ejecutan cumplimiento los lineamientos establecidos por la administración en cuanto a planeación, organización, dirección y control?			
	¿La operatividad en los servicios se realiza teniendo en cuenta los conceptos de economía, eficiencia y efectividad de las operaciones?			
	¿Existe una adecuada función de revisión y supervisión de los servicios y de las operaciones efectuadas?			
	¿Existe coordinación entre las distintas áreas para la realización del trabajo?			
	¿Se han identificado indicadores de rendimiento que midan los resultados de la actividad del Hotel?			
	¿Tiene conocimiento de cómo los ven realmente con respecto a la competencia?			
	¿Se han investigado, identificado y analizado los aspectos que más inciden para lograr la satisfacción de los clientes?			
	¿Dispone de la información financiera al momento que se le requiere?			
	¿Cree usted que la información financiera que se representan los estados financieros le ayudará a tomar decisiones oportunas?			
	¿Considera usted que las decisiones financieras tomadas han sido las adecuadas?			

**Comentarios** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_