



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**“GESTIÓN DE TESORERÍA DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

Autor

ING. COM. EDUARDO AUGUSTO FARIAS GOMEZ

Tutor

CPA. CAMPOS ROCAFUERTE HUGO FEDERICO, MAE

GUAYAQUIL – ECUADOR

2018



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS			
TÍTULO Y SUBTÍTULO: GESTIÓN DE TESORERÍA DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.			
AUTOR/ES: ING. EDUARDO AUGUSTO FARIAS GÓMEZ		REVISOR: CPA. HUGO FEDERICO CAPOS CORAFUERTE, MAE	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL		FACULTAD: DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE POSGRADO	
CARRERA: MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA			
FECHA DE PUBLICACIÓN: 15 Febrero 2018		N. DE PAGS: 126	
ÁREAS TEMÁTICAS: ÁREAS DE TESORERÍA, CONTROL Y MANEJO DE DINERO, REPORTES DE INFORMACIÓN			
PALABRAS CLAVE: CONTROLES, INFORMES, REPORTES, FLUJOS			
RESUMEN: EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTE TRABAJO CONSISTIÓ EN DESARROLLAR CONTROLES PARA LAS ÁREAS DE RECAUDACIONES DE LOS HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARA PROTEGER LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA ORGANIZACIÓN.			
N. DE REGISTRO (en base de datos):		N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			
ADJUNTO URL (tesis en la web):			
ADJUNTO PDF:		SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON LA AUTORA:		Teléfono: 0997960544	E-mail: Edufago2017@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		MSc. LUIS SUÁREZ PIÑEIRO DEPARTAMENTO DE POSTGRADO Teléfono: 2596500	
Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054			

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres, Zulima Gómez Muñoz, Oscar Farías Pinto, a toda mi familia y a Manuel Raúl Peralta Bravo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza y la oportunidad de cada día crecer más como persona y como profesional, a mis padres que por su esfuerzo lograron que yo alcanzara mis metas, mi familia en general por cada uno de los momentos en que los necesite, y en especial a Manuel Raúl Peralta Bravo, por su paciencia y apoyo.

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, 12 de septiembre 2017

Yo, Eduardo Augusto Farías Gómez declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y normativa Institucional vigente.

Firma: _____

Eduardo Augusto Farías Gómez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, 12 de septiembre 2017

Certifico que el trabajo titulado **GESTIÓN DE TESORERÍA DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL** ha sido elaborado por Eduardo Augusto Farías Gómez bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: _____


CPA. CAMPOS ROCAFUERTE HUGO FEDERICO, MAE

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se realiza para determinar en la actualidad cuales son los procesos existentes de control interno, debido a que el campo de la contabilidad es una herramienta fundamental e indispensable para el desempeño y cumplimiento de los objetivos que cada organización se propone como metas en un periodo determinado, y a su vez alcanzarlos con la mayor eficiencia y eficacia, dando una visión al administrador de qué forma se está ejecutando el trabajo y ser considerada como ayuda en la toma de decisiones.

Específicamente, el presente estudio de investigación estará centrado en las áreas de recaudaciones del sector hotelero con categoría de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, la cual dará una visión más amplia de cómo se están elaborado estos procesos y nos permitirá describir de qué manera específica las empresas están optimizando su control interno para el buen desempeño de las actividades, para un logro de objetivos y metas, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Para esto se tomó en cuenta hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil a la cual se le realizo encuestas con preguntas direccionadas al tema en cuestión, para de esta forma cumplir con los objetivos y determinar cuál será la mejor propuesta de controles internos que deberían aplicarse en las áreas de recaudación con el propósito de mejorar la presentación de la información, y de esta manera tener una visión más clara en el flujo de caja, siendo esta una herramienta importante para la alta gerencia para la respectiva toma de decisiones de cuándo deben realizar pagos o desembolsos de efectivo en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil.

De esta manera nuestra propuesta está diseñada con 5 controles internos los cuales ayudaran a mejorar la visualización de la información y principalmente a salvaguardar la información de los recursos monetarios de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil.

ABSTRACT

The present research work is carried out in order to determine at present the existing processes of internal control, since the field of accounting is a fundamental and indispensable tool for the performance and fulfillment of the objectives that each organization proposes in a determined period, and at the same time to achieve them with greater efficiency and effectiveness, giving a vision to the administrator in which way the work is being executed and to be a tool of aid in the decision making.

Specifically, the present research study will focus on the areas of collections. in hotels with four stars in the city of Guayaquil, which will promote a broader vision of how these processes are being developed, and which will allow to describe the specific way in which companies are optimizing their internal control for the good performance of the activities , for a short, medium or long term goal achievement.

Considering the above, four-star hotels in the city of Guayaquil were taken into account, to which surveys were conducted with questions directed to the subject in question, in order to meet the objectives of the study and determine the best proposal of internal controls that should be applied in the collection areas, in order to improve the presentation of the information, and thus have a clearer view of the Cash Flow, which is an important tool for senior management for the respective decision making when payments or cash disbursements must be made at the four-star hotels in the city of Guayaquil.

In this way, our proposal is designed with five internal controls, which will help to improve the visualization of the information and mainly to safeguard the information of the monetary resources of the four stars hotels of the city of Guayaquil.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

1.- MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1.- Tema de Investigación	2
1.2.- Planteamiento de Problema.....	2
1.3.- Formulación del Problema de Investigación.....	5
1.4.- Sistematización de Problema de Investigación.....	5
1.5.- Objetivos de la Investigación	6
1.5.1.- Objetivo General	6
1.5.2.- Objetivo Específico	6
1.6.- Justificación e Importancia de la Investigación	7
1.7.- Delimitación de la Investigación.....	8
1.8.- Limitaciones de la Investigación.....	8
1.9.- Idea a Defender de la Investigación	8
1.9.1.- Idea a Defender	8
1.9.2.- Ideas a defender Específicas.....	9
1.10.- Variables	9
1.10.1.- Variable Independiente.....	10
1.10.2.- Variable Dependiente.....	10
1.11.- Operacionalización de las Variables	10

CAPÍTULO II

2.- MARCO TEÓRICO	12
2.1.- Marco Teórico.....	12
2.1.1.- Modelo COSO.....	13
2.1.1.1.- Elementos del Modelo COSO	13
2.1.2.- Sector Hotelero.....	15
2.1.2.1.- Clasificación de la Hotelería en el Ecuador	15
2.1.2.2.- Requisitos para clasificación de los Hoteles Cuatro Estrellas	16
2.1.3.- Recaudaciones en los Hoteles	16

2.1.3.1.- Áreas de Recaudaciones	19
2.1.3.2.- Métodos de Recaudaciones	22
2.2.- Marco Conceptual	23
2.3.- Marco Legal	31
2.3.1.- Organismos de Control.....	32

CAPÍTULO III

3.- METODOLOGÍA, ANÁLISI DE RESULTADOS Y DISCUSIONES	33
3.1.- Enfoque de la Investigación	33
3.2.- Tipo de Investigación	33
3.3.- Población.....	34
3.4.- Muestra.....	34
3.5.- Operacionalización de las variables	34
3.6.- Instrumentos de Investigación a utilizar.....	36
3.7.- Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados	36
3.7.1.- Encuestas	36
3.7.2.- Entrevistas	37
3.8.- Presentación de los resultados	38
3.8.1.- Resultados de la Encuesta	38
3.8.2.- Resultados de la Entrevistas	49

CAPÍTULO IV

4.- LA PROPUESTA Y DESARROLLO DEL TEMA	54
4.1.- La propuesta	54
4.1.1.- Justificación.....	54
4.1.2.- Descripción de la propuesta	55
4.1.3.- Uso del Proyecto	56
4.1.4.- Importancia y Factibilidad.....	57
4.1.5.- Factibilidad Económica.....	57
4.1.6.- Factibilidad Técnica	57
4.1.7.- Factibilidad Operativa	58
4.1.8.- Factibilidad Humana	59

4.1.9.- Factibilidad Legal.....	59
4.2.- Descripción de la Propuesta	60
4.2.1.- Introducción	60
4.2.2.- Objetivo General	62
4.2.3.- Objetivos Específicos	62
4.2.4.- Desarrollo de la Propuesta.....	62
4.2.5.- Controles Internos	63
4.2.6.- Reportes de Puntos de Ventas	66
4.2.7.- Resumen de Ingresos.....	70
4.2.8.- Reportes de Cuentas por Cobrar.....	74
4.2.9.- Depósitos y Transferencias	77
4.2.10.- Flujo de Caja	80
4.2.11.- Flujo de Caja de Hoteles Cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil.....	81
4.2.12.- Análisis de Flujo de Cajas	82
4.2.13.- Cronograma de actividades de la empresa	92
4.2.14.- Validación	93
4.3.- Costo de la Implementación de la Propuesta	94
4.4.- Beneficios.....	97
4.4.1.- Beneficiarios Directos	97
4.4.2.- Beneficiarios Indirectos	97
CAPÍTULO V	
5.- CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN	98
5.1.- Conclusión.....	98
5.2.- Recomendaciones.....	100
BIBLIOGRAFIA	101
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- ¿Cuántas Áreas de Recaudaciones tiene dentro de la Organización?	38
Tabla 2.- ¿Realizan reportes extras, aparte del arqueado de caja?	40

Tabla 3.- ¿En qué tiempo son presentados sus reportes de cobros?	41
Tabla 4.- ¿Realiza cargo a las habitaciones para ser canceladas en el Check in?	43
Tabla 5.- ¿Realiza cobros parciales en las facturas de los huéspedes en el hotel?	44
Tabla 6.- ¿Realiza procesos de controles internos?	45
Tabla 7.- ¿Realiza presupuestos de cobro en forma?	47
Tabla 8.- ¿Cuánto tiempo de crédito otorgan a sus clientes?	48
Tabla 9.- Controles Internos Propuestos	63
Tabla 10.- Reporte de Ventas por Áreas de Recaudaciones	69
Tabla 11.- Resumen de Ingresos Detallados	72
Tabla 12.- Resumen de Ingresos Global	73
Tabla 13.- Reportes de Cuentas por Cobrar	76
Tabla 14.- Reporte de Depósitos y Transferencias	79
Tabla 19.- Flujo de Caja (Primera Semana)	82
Tabla 20.- Flujo de Caja (Segundo Semana)	83
Tabla 21.- Flujo de Caja (Tercera Semana)	84
Tabla 22.- Flujo de Caja (Cuarta Semana)	85
Tabla 9.- Flujo de Caja Tradicional (Primera Semana)	48
Tabla 10.- Flujo de Caja Tradicional (Segundo Semana)	49
Tabla 11.- Flujo de Caja Tradicional (Tercera Semana)	49
Tabla 12.- Flujo de Caja Tradicional (Cuarta Semana)	49
Tabla 23.- Cronograma de actividades	87
Tabla 24.- Costo de implementación de la Propuesta	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Resultados de la Primera pregunta, diagrama de pastel	34
Figura 2.- Resultados de la Segunda pregunta, diagrama de pastel	35
Figura 3.- Resultados de la Tercera pregunta, diagrama de pastel	37
Figura 4.- Resultados de la Cuarta pregunta, diagrama de pastel	38
Figura 5.- Resultados de la Quinta pregunta, diagrama de pastel	39
Figura 6.- Resultados de la Sexta pregunta, diagrama de pastel	41

Figura 7.- Resultados de la Séptima pregunta, diagrama de pastel	42
Figura 8.- Resultados de la Octava pregunta, diagrama de pastel	43

INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas con los que se enfrentan las organizaciones, es la forma de controlar las actividades que realizan sus colaboradores, el funcionamiento que deben realizar ante cada uno de las actividades y cuan fácil debe ser ingresar la información para que esta a su vez sea analizada de una forma transparente y veloz.

Los procesos de control interno facilitan esa tarea ya que de eso depende cada una de las actividades, nos dicen cuál es la forma más segura de realizar una actividad, y nos ayuda a salvaguardar tanto la integridad de nuestros colaboradores como los activos de la empresa, dando una tranquilidad a la alta gerencia de cómo y en qué forma se está realizando el trabajo.

Para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil y en especial las áreas de recaudación es muy importante tener los controles internos adecuados para de esta manera verificar la exactitud de los valores ingresados a las cajas para de esta manera determinar el momento exacto y la cantidad exacta que se tiene para poder cubrir las obligaciones y pagos a proveedores.

CAPÍTULO I

MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- TEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es enfocado principalmente en la gestión de contraloría y sus procesos que tienen los hoteles de cuatro estrella ubicados específicamente en la ciudad de Guayaquil, el cual es un campo muy importante para la empresa u organización de cualquier sector económico, debido que en la actualidad las empresas utilizan un sinnúmero de herramientas que le ayuden a controlar tanto sus ingresos y gastos de una forma eficiente y eficaz, entrando en una mejora continua en un mercado donde la innovación es primordial, por lo tanto el presente trabajo de investigación tendrá por título el siguiente:

“GESTIÓN DE TESORERÍA DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, los controles internos que se aplican en una organización son una herramienta muy importante para los administradores y cada uno de los departamentos o diferentes estructuras organizacionales, no solo para las áreas donde se maneja efectivo, sino también en las diferentes áreas donde se mide la productividad, desempeño y eficiencia de cada uno de los colaboradores en una organización.

Las organizaciones están divididas en diferentes áreas destinadas a realizar trabajos para el buen funcionamiento, sean éstas contabilidad, recursos humanos, compras o adquisiciones, bodega, informática, seguridad, recaudaciones, etc. Todas

ellas muy importante para el funcionamiento, sin embargo, la o las áreas de recaudaciones de dinero ya sean estas en efectivo, cheque u otras distintas formas es más preocupante por parte de la administración, por ser los puntos más vulnerables de fraude, estafa o cualquier otra eventualidad no lícitas que puedan ocurrir dentro de un periodo determinado, perjudicando de esta manera los beneficios que la empresa debe de tener. Según expresa claramente el autor Gómez, H. B., & Ramírez, E. J. (2016) en su publicación lo siguiente: Digamos, entonces, que el control interno es un proceso mediante el cual los administradores de una entidad obtienen una seguridad razonable de que las organizaciones a su cuidado alcanzaran sus objetivos y metas en un periodo determinado.

Al hablar del área de recaudación en una empresa de cualquier sector, se nos viene a la mente el departamento de crédito y cobranza, la cual está encargada de realizar los cobros de las diferentes facturas que las empresas proporcionan un crédito por los servicios o bienes brindados, y cada una de ellas según sus distintas actividades se maneja de forma diferente.

Para el sector hotelero no es distinto, por las diferentes formas que puede cobrar a sus clientes por el servicio que brinda. Sin embargo, en el sistema hotelero existen un sinnúmero de etapas y formas en las que el cliente puede cancelar el beneficio que recibe y a su vez el hotel también tiene un sinnúmero de maneras de cobrar a sus clientes los valores que tiene que recaudar por los diferentes servicios que brinda. Por consiguiente, los niveles de control interno para un sector hotelero pueden tener más parámetros de lo normal por la forma como puede recibir el dinero (cancelación de facturas) del cliente o la cancelación de la factura ya sea de una forma completa o en parte.

Las diferentes formas como la empresa o sector hotelero pueden recibir dinero de sus clientes pueden ser por los siguientes conceptos o formas: pagos directos, pagos anticipados, canjes, cargos a las habitaciones, efectivo, tarjeta de crédito, transferencias, depósitos y/o cheques. Las transacciones donde más se requieren políticas de control interno o a su vez supervisión son las transferencias

internacionales o nacionales que viene de reservas de servicio que brinda el hotel, por lo que se tiene que estar pendiente de los avances que realice el cliente y los cargos que se van realizando a su folio de cuentas por cobrar que terminan en una factura.

Los canjes publicitarios para una empresa hotelera se derivan de algunos aspectos o situaciones comerciales, las cuales tienen un gran impacto en las áreas de recaudaciones. Los canjes se derivan de los convenios publicitarios entre organizaciones que le ofrecen a la empresa ya sea en revistas, canales de televisión, radios o cualquier otra empresa dedicada a la publicidad, o de trabajos que la empresa necesite por alianzas estratégicas tales como mantenimiento del hotel, compra de bienes, compra de materia prima, adquisiciones de inventario y adquisiciones de servicios. Todos estos tipos de convenios requieren un monitoreo o supervisión constante, debido a que de estas se obtiene un extracto con exactitud de las cuentas por cobrar o cuentas por pagar a los clientes o proveedores de la empresa.

Una de las transacciones más frecuentes que se realizan dentro del funcionamiento operativo del hotel son los diferentes consumos que realizan los clientes principalmente en cafetería-restaurante y hospedaje que cualquier otro departamento como lavandería, bar, gimnasio, spa, sauna o terraza y solicitan que estos consumos sean trasladados a recepción donde reposa el folio (cuántas por cobrar) de consumo de los clientes clasificados a su vez por las habitaciones que el cliente este ocupando en ese momento a lo largo de su estancia o permanencia en el hotel. Una distinción que enfatiza el autor en su publicación MAIOLA, O. (2014), expresa lo siguiente: Para mitigar estos riesgos, se requiere de un trabajo profundo que abarque un análisis de los controles internos que impactan en los sistemas contables y operativos, como así también de una tarea.

Por todas las razones expuestas dentro de toda organización y empresa los controles internos son de importancia, las cuales ayudan al buen desempeño de las actividades y realizar el trabajo de una forma responsable, eficiente y eficaz, dando al usuario las herramientas que se necesitan para vigilar de manera completa las operaciones que se realizan diariamente, y por otra parte la tranquilidad a los

empleados de realizar el trabajo en cada uno de los departamentos encomendado por la organización.

El sector hotelero según Reglamento General de Actividades Turísticas amparado ante el Ministerio de Turismo y el Ministerio del Ambiente está clasificado en grupos Hoteles, Hostales, Hosterías, etc. A su vez los grupos están sub divididos por categorías, el sector al cual se va a dirigir el presente trabajo de investigación será el Grupo Hoteles con categoría cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil, clasificación que se da al sector hotelero según las publicaciones tanto en el Ministerio de Turismo como el Ministerio del Ambiente. AMBIENTE, M. (2002). REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS. Ley de turismo, reglamento de alojamiento, Ministerio de Turismo, cabe recalcar que las empresas hoteleras al igual que las demás empresas del país son reguladas también por Servicio de Rentas Internas y Superintendencia de Compañías.

1.3.- FORMULACIÓN DE PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema de investigación se basa en la siguiente pregunta:

¿Qué impacto tendrá en el flujo de caja la gestión de tesorería en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil?

1.4.- SISTEMATIZACIÓN DE PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La sistematización se basará en las siguientes sub preguntas que se derivan del problema de investigación planteado que servirá de guía para el presente trabajo de investigación.

- ¿Cuántas formas de recaudaciones existen en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil?

- ¿Cuáles son los procesos existentes de controles que aplican en los tiempos actuales las áreas de recaudación de los hoteles de cuatros estrellas en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué tipos de controles internos y formas de recaudaciones son las más adecuadas para una buena gestión de tesorería en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil?

1.5.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5-1.- OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la investigación será:

- Analizar el impacto que tiene en el flujo de caja la gestión de tesorería en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil.

El cumplimiento de este objetivo nos permitirá comprender las situaciones actuales que existen para controlar los procesos para este tipo de empresa y de qué manera ayudan al cumplimiento de los objetivos de la organización, de esta misma manera le dará una visión muy amplia de la necesidad de su aplicación y de qué forma ayuda a los administradores para la toma de decisiones.

Para el cumplimiento de nuestro objetivo general es necesario fijarnos objetivos específicos, los cuales ayudaran por medio de un estudio profundo e investigativo determinar claramente sus componentes y responder las inquietudes necesarias para una conclusión más eficiente y eficaz.

1.5.2.- OBJETIVO ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos a desarrollarse en el presente trabajo de investigación serán:

- Determinar las formas de recaudaciones en los hoteles.
- Identificar cuáles son los procesos de control internos que pueden aplicarse en los tiempos actuales en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil.
- Describir los procesos de control interno y recaudaciones que deberían existir en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, para las áreas de recaudaciones

1.6.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de toda organización y en los diferentes departamentos, en los tiempos actuales se toman varias medidas de seguridad y control para el buen funcionamiento de las actividades, para realizar un mejoramiento continuo y estar a la par con la competencia, y a la vanguardia que se tomen buenas decisiones de acuerdo al sector económico y el mercado, las empresas adoptan estas medidas que benefician, para de esta forma lograr un trabajo con la mayor eficiencia y eficacia, haciendo parte de su organización actividades de control y alcanzando sus objetivos.

En la actualidad las empresas dan importancia al innovar métodos, averiguando, investigando procesos y métodos que se puede adoptar para mejorar sus actividades y de esta manera tener mejores resultados no tan solo para nuestros clientes externos que son nuestros clientes habituales, sino para nuestros clientes internos que son los accionistas de la organización, los cuales sin duda alguna son las personas que necesitan información para de esta forma tomar las mejores decisiones, a través de herramientas que le ayuden a entender las falencias que los diferentes puntos de los departamentos, y de esta manera si existieran debilidades fortalecerlas con diferentes estrategias y métodos que la empresa pueda implementar.

El presente trabajo de investigación servirá de aporte porque nos dará una visión clara de cuáles son los procesos que se están implementando en nuestro sector y más

aún en los departamentos de recaudaciones, si estos métodos son los más adecuados y de qué manera pueden ayudar al administrador la información para mejorar o tomar decisiones, si no existiera un método específico o no se está implementando, y hacer hincapié en que es necesario implementar un control interno en los departamentos requeridos, y los objetivos que ayudarían a cumplir dentro de la organización específicamente en los hoteles de cuatros estrellas de la ciudad de Guayaquil.

1.7.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación estará delimitado específicamente en las diferentes aéreas de recaudaciones de los hoteles de cuatros estrellas en la ciudad de Guayaquil.

1.8.- LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación estará limitado específicamente a la explicación y recomendación de las diferentes aéreas de recaudaciones de los hoteles de cuatros estrellas en la ciudad de Guayaquil.

1.9.- IDEA A DEFENDER DE LA INVESTIGACIÓN

1.9.1.- IDEA A DEFENDER

El presente trabajo de investigación tendrá como idea a defender general lo siguiente:

- “A mejores procesos de gestión de tesorería, más eficiente y eficaz será el flujo de caja en los hoteles cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil “.

En base a esta hipótesis se fijarán las siguientes variables en el presente trabajo de investigación.

1.9.2.- IDEAS A DEFENDER ESPECÍFICAS

El presente trabajo de investigación tendrá como ideas a defender específicas serán las siguientes:

- Al conocer los procesos existentes de recaudaciones en los hoteles se podrá diseñar un mejor modelo que ayude a la organización.
- Al identificar los procesos actuales de control interno, nos dará una visión clara de cómo se realizan el trabajo en la organización.
- Al describir los procesos de control interno y de recaudación nos dará una visión de cómo debería formulando el flujo de caja para optimizar la gestión de tesorería.

1.10.- VARIABLES

Las variables a tratarse en el presente trabajo de investigación están desarrolladas directamente en los diversos controles internos que deberían tener los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, y en los diferentes procesos de recaudación con la finalidad de que estas actividades, ayuden a la empresa a tener un mejor desempeño dentro de la organización y de ser posible un mejor resultado y un mejoramiento en el flujo de efectivo, ayudando a la empresa a mejorar el reflejo de sus ingresos.

A continuación, ponemos a consideración las variables Independiente y dependiente junto con la sistematización de las mismas variables del presente trabajo de investigación para una mejor comprensión.

1.10.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE

Para el presente trabajo de investigación nuestra variable independiente será la gestión de tesorería que debe tener una empresa para el buen funcionamiento de las actividades, y por lo tanto ser más eficiente y eficaces.



1.10.2.- VARIABLE DEPENDIENTE

Para el presente trabajo de investigación las variables dependientes se enfocarán específicamente en el flujo de Caja que utilizan las empresas hoteleras de cuatro estrellas.



1.11.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Para el presente trabajo de investigación se realizó la operacionalización de las variables en un cuadro, el cual explica muy claramente la relación que existen entre sí.

TIPO	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	FUENTES
Independiente	Gestión de Tesorería	Todas aquellas áreas donde se reciban dinero de los clientes	Áreas de recaudación	Colaboradores de áreas de recaudación
Dependiente	Flujo de Caja	Herramienta que ayuda a la alta gerencia para la toma de decisiones.	Ingresos y Egresos de una empresa.	Ventas, Compras, Depósitos, cobros, Pagos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- MARCO TEÓRICO

La gestión de tesorería para las empresas hoy en día es un tema a tratar muy delicado para las organizaciones, ya que de ello depende directamente el flujo de efectivo y cuantos recursos la empresa debe tener para sus diversas actividades. Es por aquello que el presente trabajo de investigación, se analizaran los diferentes formas y conceptos que nos ayuden a comprender y explicar de una forma más precisa los términos utilizados en el campo de la Gestión de Tesorería que se aplican en los diferentes tipos de organización y que son aplicados en el sector hotelero, específicamente si son o no aplicados a los de categoría de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil. Y de esta forma determinar los métodos más convenientes y eficaces que podrían dar los mejores resultados.

En la actualidad existen métodos que se pueden aplicar para los procesos adoptados en la organizaciones, uno de los más conocidos es el modelo COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (COSO) que ayuda a controlar, guiar y salvaguardar las actividades y funciones que realiza cada uno de los colaboradores de una organización, con la finalidad de alcanzar sus objetivos con la más alta eficiencia y eficacia haciendo que las organizaciones cumplan con un mejoramiento continuo dentro del campo de los negocios en los que se desenvuelven, incrementando su cadena de valores. Según Br Willians Reyes y Br Eduardo Orozco (2015) “El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en Estados Unidos en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida”. (p 34).

2.1.1.- MODELO COSO

En cuanto al modelo COSO podemos indicar que son aquellas herramientas que una empresa pueda aplicar para que sus procesos o actividades den los mejores resultados dentro de la organización, minimizando el riesgo que puede existir en cada uno de los puestos de trabajo y las tareas que desempeñan los colaboradores, dentro de este modelo existen elementos que deben considerarse para un resultado óptimo que estos se cumplan para obtener los mejores resultados.

2.1.1.1.- ELEMENTOS DEL MODELO COSO

En la actualidad en el campo de los negocios la alta dirección, Gerencia General debe analizar muy bien los términos a utilizar para determinar los procesos o elementos que intervienen en el modelo COSO, pero en si las administraciones desean llegar a un mismo objetivo que es el de controlar y supervisar los bienes y procesos de la empresa para salvaguardar la información y conjuntamente con estos procesos mejorar las actividades de la empresa y en si su productividad y desempeños dando como resultados una mejor rentabilidad los cuales se verán reflejados en los estados financieros especialmente en el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados Integrales y porque no una mejor presentación en el Flujo de efectivo, el cual va a mostrar directamente donde fue distribuido el dinero. Como fueron cobradas las cuentas por Cobrar, como fueron pagados los proveedores o de qué manera fue gastado el dinero, a través de inversión o financiamiento. El sistema COSO es importante y lo expresa también su publicación Evelyn Zambrano (2015) “En función a la definición anterior se evidencia que el control interno es una herramienta fundamental para toda empresa u organización. (p 25).

Con este antecedente podríamos anotar que los elementos de COSO serían:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de los riesgos.

- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Monitoreo permanente.

Cuando se habla de Ambiente de control necesariamente estamos refiriéndonos a el comportamiento que una organización debe de tener y toda aquella disciplina estructurar que necesitan para un buen funcionamiento, estamos refiriendo al comportamiento ético que debe de tener cada uno de los colaboradores y aquellas pautas que la organización debe establecerse para su buen desempeño de cada uno de los colaboradores y por ende el buen funcionamiento de la actividades que realizan los departamentos entre sí.

Cuando se habla de evaluación de riesgos se deben anotar todos aquellos análisis e identificar cada uno de los puntos vulnerables de cada uno de los procesos, para determinar a su vez la mejor alternativa futura de precautelar el mínimo de errores posibles.

Cuando se habla de actividades de control indudablemente estamos describiendo que normas van a ser aplicadas o que actividades van a ser adoptadas por los colaboradores y que estas normas sean las más óptimas para el mejoramiento continuo de las actividades de la empresa.

Cuando se habla de información y comunicación se está planteando que los procesos que van a ser ejecutados deben ser transmitidos de la mejor forma posible, para el buen entendimiento y funcionamiento del mismo, a su vez la información detallada de cada uno de los resultados obtenidos para su pronta evaluación y mejoramiento que tiene las organizaciones.

Por último, cuando se habla de monitoreo permanente, la alta administración debe realizar una supervisión constante de todos aquellos procesos que se han delimitados con el objetivo de mejorarlos al transcurso del tiempo y más que todo, que todos los

procesos incorporados sean cumplidos a la mayor capacidad posible por los colaboradores de la organización.

2.1.2.- SECTOR HOTELERO

El sector hotelero es uno de los sectores más productivos del país, debido a que es un indicador importante para la entrada de divisas al país, es el sector que está destinado a recaudar y captar los recursos monetarios que vienen el exterior, motivados por las riquezas que ofrece el país en las diferentes regiones, dentro del sector hotelero existen determinadas condiciones que deben cumplir las diferentes empresa hoteleras en el Ecuador y específicamente en la ciudad de Guayaquil que es donde se centra el presente trabajo de investigación.

2.1.2.1.- CLASIFICACIÓN DE LA HOTELERIA EN EL ECUADOR.

La clasificación de los hoteles ya sea en la ciudad de Guayaquil o en otra provincia están regularizadas por el Ministerio de Turismo el cual mantienen procesos y parámetros que ayudan a las organizaciones a establecer estándares, ya sea por los ambientes que mantiene, el servicio que ofrecen o la capacidad que tiene que sus clientes.

Según el reglamento de actividades jurídicas, decreto ejecutivo 3400, registró oficial 726 la clasificación de los hoteles por su alojamiento.

- Hoteles
- Hostales y pensiones.
- Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas

Específicamente los hoteles están clasificados por hoteles de 5 a 1 estrella.

2.1.2.2.- REQUISITOS PARA CLASIFICACIONES DE LOS HOTELES CUATRO ESTRELLAS.

Los hoteles de 4 estrellas según el Ministerio de Turismo deben contar con un sinnúmero de requisitos, por lo cual nombramos los más importantes.

- Contar con ayuda personalizada de un asistente de gerencia o gerente encargado para resolver los diversos inconvenientes que los clientes pueden tener dentro de su tiempo de hospedaje.
- En los restaurantes deben ofrecer variedad de alimentación nacional y extranjera.
- Debe contar con las respectivas cajas fuertes individuales las cuales ayudaran a los clientes con la respectiva seguridad.
- Poseer departamento de lavandería y proveer este servicio.
- En las habitaciones deberá contar con el respectivo cambio diario de los amenitis y vestuario de cama y baño.
- Número de habitaciones según Ministerio de turismo.
- Áreas de recreación establecidas por Ministerio de Turismo.

2.1.3.- RECAUDACIONES EN LOS HOTELES.

Una de las actividades más importantes de una empresa es la recaudación, y no es diferente para el sector o las empresas hoteleras, que es uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento del mismo ya que sirve para el desarrollo de las actividades diaria, semanales y mensuales, porque en toda empresa hay dos grandes actividades que son las de recaudar dinero por las ventas que se realizan a los clientes y la de realizar los pagos a los proveedores, esta actividad es cuida por las organizaciones para evitar los fraudes según Oscar Maiola (2014) “La mayoría de las

veces estos fraudes se descubren a través de las líneas de denuncias de las empresas” (p 169).

Pero más que realizar los pagos a los proveedores una organización de cualquier sector económico es la de recaudar o recuperar el dinero a través de las ventas que se realizan por las actividades diaria, en la rama hotelera, estas ventas pueden darse de la siguiente manera.

- Ventas por servicio en hospedaje.
- Ventas por servicio de restaurantes
- Ventas por lavandería.
- Venta de servicio de salones.
- Venta de Eventos.
- Ventas por movilización.
- Venta de servicios gimnasio
- Ventas de servicio Spa.
- Venta de membrecías a las áreas sociales.

Las ventas que se realizan por el hospedaje comprenden el beneficio que reciben los clientes por la pernoctación de pasar la noche en una de las habitaciones de la empresa dando la satisfacción de la comodidad, bienestar, confort, y en uno que otro caso lujo y placer. Estas características dependen del tipo de cliente y los beneficios que desean recibir de la empresa hotelera que pueden ser empleados de empresas que reciben el nombre de clientes corporativos o nacionales a su vez los turistas tanto nacionales como extranjeros.

A su vez las empresas hoteleras proporcionan conjuntamente con el beneficio de hospedaje servicios de alimentación y bebidas a sus clientes, estos beneficios son

otorgados en restaurantes o bares ubicados dentro de las instalaciones hoteleras. A su vez la alimentación puede ser cobrada a los clientes de dos maneras incluidas o separadas. Alimentación incluida significa que los clientes cuando realizan las reservas para recibir el beneficio de hospedaje pueden tomar la decisión de que conjuntamente con la tarifa pueden elegir desayuno, almuerzo buffet, cena buffet, platos a la carta o hacerse acreedor de este beneficio en forma separada. Como lo expresa en su publicación. Urgiles (2010) “Para hospedar a una persona en un hotel, se requiere determinar cuáles son sus necesidades y satisfacerlas” (p10).

Otro de los beneficios que pueden hacerse acreedor los clientes de las empresas hoteleras es la lavandería que es la limpieza de ropa para los huéspedes que pasan una temporada o estancia larga en las instalaciones, este tipo de beneficio que la empresa ofrece deben facturarse ya sea en el momento o al final de su hospedaje en el check out (salida del hotel). Para todos estos beneficios debe necesariamente llevar un control interno como lo expresa en su estudio Santander y Guacho (2015) **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO I EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA EMOV EP. DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

Las empresas hoteleras en la actualidad cuentan con salones que son destinados ya sea para conferencia, reuniones, fiestas, charlas, etc. Este es un beneficio que está abierto tanto para los huéspedes como para las empresas o personas naturales estos beneficios en particular deben ser facturados en forma individual ya que no todos desean alquilar salones al contrario que la alimentación que es un beneficio que todos los clientes necesitan en forma diaria. Los salones en los hoteles ciertamente pueden ser alquilados por los huéspedes, pero tienen un mercado distinto al de las personas que se hospedan en un hotel, por lo general los salones son más alquilados para bodas, cumpleaños, agasajos, conferencias, etc. Y son alquilados por personas naturales o empresas.

La movilización es un beneficio directo que los huéspedes necesitan ya que siendo extranjeros, nacionales o empresariales necesitan para llegar a distintos lugares e

incluso los hoteles dan como beneficio agregado el transporte de recibimiento del aeropuerto o viceversa (transfer), pero en el lapso de hospedaje pueden necesitar movilización, los extranjeros para realizar tours o paseos fuera o dentro de la ciudad, y las empresas a su vez para que su personal tenga un transporte de sus instalaciones al hotel.

Adicionalmente los hoteles de lujo o de cuarta categoría tienen instalaciones para ampliar su cadena de valores y dar realce a productos que desean ofertar ante sus clientes, estos pueden ser gimnasio, spa, masajes, etc. Al igual que los salones estos beneficios pueden o no ser adquiridos por el cliente interno o cliente externo del hotel, personas nacionales, extranjeras, personas naturales o empresas.

Cada uno de estos beneficios mencionados tiene que ser de alguna forma facturado a nuestros clientes y es ahí donde radican los mecanismos, herramientas o métodos que la empresa realiza para recaudar el dinero por las ventas que se realicen y a su vez tener un control interno eficaz para su buen funcionamiento como lo expresa en su publicación. Guzmán y Vera (2015) “El control interno es un pilar fundamental en toda organización, contribuye a que cada unidad departamental realice eficientemente sus actividades” (p 9).

2.1.3.1.- ÁREAS DE RECAUDACIONES

Como toda empresa u organización las áreas de recaudación son una parte importante dentro del diario ejercicio económico para el buen funcionamiento del mismo ya que depende de una eficiente recaudación el tener los recursos necesarios para afrontar las diversas obligaciones que contrae la empresa ya sean estos tanto con sus proveedores o colaboradores. No obstante, para las empresas hoteleras es un tanto complejo ya que como a la vez ofrecen diferentes servicios y siendo estas ofertas en diferentes lugares debemos de tener varias estaciones de recaudaciones y a su vez diferentes formas de recaudar o cobrar el dinero por las ventas que se realicen.

La empresa hotelera por lo general tiene un área general donde se recaudan todas aquellas entradas de dinero y a su vez tiene sub aéreas de recaudaciones que a continuación detallamos.

El área de caja general es la encargada de recibir el dinero o las recaudaciones al final del día por aquellas ventas o transacciones que realicen las diferentes aéreas del hotel las cuales pueden ser:

- Área de Recepción
- Área de Cafetería
- Área de Cobranzas
- Área de Bar
- Área de servicentro
- Área de sauna, gimnasio, etc.

En cada una de estas áreas existe una caja que realiza cobros y gestiona los ingresos, realizando un informe o cuadro de caja al cierre de turno y notificando a caja general y contraloría detallando a su vez cual ha sido la forma de cobro.

El área de recepción es la encargada de recibir a los huéspedes, es el área que al arribo o llegada del huésped realizan un check in, realizando la apertura de un folio donde incluirán todos aquellos requerimientos o consumos que realice el huésped en el transcurso o periodo de su estancia en las instalaciones del hotel, estos consumos pueden ser por diferentes motivos ya mencionados o diversos beneficios que brinda el hotel como alimentación, salones, eventos, banquetes, gimnasio, etc. Al final de su estancia y a la salida del huésped esta misma área es la encargada de realizar un check out cuando este se retire y abandone el hotel, para esto realizara la correspondiente factura por los diversos beneficios que ha solicitado el cliente. En este momento esta área se vuelve además de ser el área de bienvenida y despedida de instalación en un área de recaudación por que el huésped podrá realizar cancelaciones

en este departamento de cualquier forma que es permitida el Servicio de Rentas Internas (SRI). Métodos que ayudan al control interno como lo mencionan en su publicación.

El desarrollo de un buen sistema de control interno debe partir de la evaluación de la situación actual del control, valdría la pena preguntarnos cuáles son las características financieras reales actuales del Eco hotel La Cocotera, cuáles son sus mayores activos?, como los protege?, qué objetivos se ha trazado y porque algunos no se han cumplido?, la presente investigación está dirigida entonces no solo a dar respuesta a estos interrogantes, sino también al fortalecimiento de los procesos financieros y contables a través del establecimiento de un control interno específico y eficaz en esta entidad. (Posso y Barrios, 2014, p 14).

La cafetería o restaurante es otra de las instalaciones que mantiene el hotel para proporcionar un beneficio adicional a los clientes o huéspedes, instalaciones que fortalecen la cadena de valores de la organización, este departamento o instalación al brindar servicio a los clientes un servicio y al momento de cobrar se vuelve automáticamente en otra estación de recaudación, debido a que tiene que facturar los servicios brindados y cobrar de alguna manera al cliente los productos adquiridos.

El bar de un hotel es otra de las instalaciones que brinda al huésped un beneficio y al igual que la cafetería, es una instalación que fortalecen la cadena de valores de la organización, al igual que el restaurant este departamento o instalación al brindar servicio a los clientes al momento de facturar y cobrar se vuelve automáticamente en otra estación de recaudación, de igual manera los beneficios brindado por el servicientro, gimnasio, sauna, etc. Al momento de facturar se vuelven automáticamente una estación de recaudación. De esta forma se llevará un mejor control interno en las áreas de recaudaciones como lo menciona en su publicación Evelyn Zambrano (2015), “Es la evaluación de las operaciones, registros, documentos y estados financieros de la empresa, para determinar, si estos reflejan razonablemente

los balances de situación financiera y de resultado de operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales” (p 13)

Al igual que la mayoría, las empresas tiene ventas a crédito las empresas hoteleras no son distintas existe crédito con empresa y por consiguiente departamento de crédito y cobranza, la cual se encarga de recaudar aquellos valores que se les han otorgado a empresas por los beneficios adquiridos por cualquiera de los beneficios que ofrece la empresa, los cuales ya se mencionó anteriormente: hospedaje, alimentación, etc.

Todas las aéreas de recaudaciones deben estar estrictamente vigiladas por los ejecutivos de alto rango en las empresas para salvaguardar los activos de la empresa y evitar un tipo de fraude.

Existen varios mitos acerca del fraude en las organizaciones, uno de ellos es que el auditor no puede detectar fraudes. En verdad existen algunos tipos de fraude que están muy por encima del alcance del trabajo del auditor interno. Algunos se encuentran muy bien encubiertos. Otros son demasiados inmateriales para ser detectados. Pero la principal razón es que la evidencia no está reflejada en los Estados Contables. (Oscar Maiola, 2014, p 183).

Por lo tanto, se deberá tomar en cuenta y determinar cuáles son las áreas de recaudaciones, las cuales serán nuestro punto central de estudios con relación a las actividades que realizan.

2.1.3.2.- MÉTODOS DE RECAUDACIONES

El método de recaudación que una empresa hotelera utiliza son los tradicionales tanto para el mercado hotelero como los de otro sector económico, en la actualidad la competencia nos obliga a adoptar las formas de recaudaciones más frecuentes los cuales nos vuelven más competitivos, las cuales son:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito
- Crédito corporativo
- Cargos a clientes
- Canjes y Convenios Corporativos

Cuando las empresas recaudan en efectivo en el momento de brindar y facturar el servicio no hay más inconveniente ya que es de forma automática la baja de cuentas por cobrar, al igual que las tarjetas de crédito ya que se crea un vínculo con el banco, pero al no tener el efectivo en el momento de la transacción se crea una cuenta por cobrar hasta que el banco realice el desembolso del dinero. De esta manera se podrá llevar un mejor control como lo mencionan en su publicación Bermúdez y Jiménez (2016) Información y Control interno.

El crédito corporativo son aquellas cuentas que se otorgan a las empresas, después de un examen y análisis a su comportamiento económico, por este concepto las empresas pueden otorgar un crédito de 15 o 30 días plazo según el nivel de ventas o la categoría en que se califique al cliente, estas cuentas son las otorgadas directamente al departamento de crédito y cobranza. Cabe mencionar que en los grupos de clientes está conformado tanto por las empresas como por las agencias de viajes. La documentación de información es importante como lo mencionan en su publicación Bermúdez y Jiménez (2016) la mayoría de la información que se produce reposa en los archivos de las entidades.

2.2.- MARCO CONCEPTUAL

El presente trabajo de investigación muestra a continuación un listado de conceptos de palabras específicas que ayudan a la comprensión de la misma específicamente relacionadas con el hotelería u otro tipo de organizaciones.

ADMINISTRACIÓN

Cuando hablamos de administrar un negocio llamemos a esta administración una comercial, de servicio o mixta es necesario conocer el conjunto ordenado de herramientas, ideas, técnicas y procedimientos destinados a apoyar y conseguir los objetivos deseados o necesarios para una organización o empresa y de esta manera ser más eficiente y eficaz, y de qué manera su alta gerencia va a determinar el manejo de sus operaciones.

Cabe recalcar que a través de estas técnicas se va a desarrollar estrategia de su posicionamiento en el mercado y el buen desempeño que tengan, los cuales se van a ver reflejados en éxito de la empresa y que margen de utilidad que estas produzcan tanto a nivel profesional como monetario.

ADMINISTRAR

Facultad que tiene una persona para dirigir, organizar y establecer parámetros en una organización los cuales hacen cumplir los objetivos de cada uno del departamento y el de la organización, de esto dependerá en gran parte el éxito o fracaso de una organización y cuan alto llegan a ser su desenvolvimiento en el mercado.

Cada uno de los ejecutivos de una organización podrá aportar con alguna técnica que ayude al mejoramiento continuo de la organización para el buen desempeño de la misma, por otra parte, la gerencia general es la encargada de realizar la dirección adecuada en la alta toma de decisiones para los negocios y el buen desempeño de la misma.

ALOJAMIENTO

Actividad o servicio de dar un sitio a una persona para dormir y pasar la noche, por lo cual se cobra una tarifa, a esto pueden existir aquellos servicios adicionales que conlleven a este, alojamiento es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está

vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento.

CONTROL

Los controles son una herramienta importante en la organización, ya que de ellos dependerá el manejo de las actividades y el desenvolvimiento del trabajo que realicen nuestros colaboradores, cada una de estas actividades deberá estar diseñada al cargo y funciones que se realizan para precautelar el orden y la forma de realizar las tareas. Actividad de precautelar, observar, prevenir, salvaguardar, registrar y vigilar todas aquellas actividades que necesiten supervisión de una u otra forma por que exista un riesgo o no dentro de la organización o empresa.

CONTROL INTERNO

Los controles internos de contabilidad rigen el sistema financiero. "La administración es responsable de desarrollar y mantener un control interno efectivo", para la alta gerencia este es un tema de vanguardia en la que deben estar en constante evolución. Los controles internos proporcionan la garantía de calidad y de mantener un ojo sobre las deficiencias en tu operación.

Esto te permite detener los problemas antes de que comiencen las operaciones y mantener tus negocios funcionando sin problemas. El análisis, la implementación y el diseño van de la mano con un sistema de control. Los controles contables retroalimentan el sistema, asegurándose de que todo está funcionando correctamente. Sin medios para controlar tus procedimientos, no se puede determinar la eficacia del sistema.

Los controles contables son los métodos y procedimientos que utiliza una compañía para garantizar la exactitud y validez de sus estados financieros. No aseguran el cumplimiento de leyes y reglamentación, pero están diseñados para ayudar a tu empresa a cumplirlos. Los controles internos protegen contra el abuso y el fraude, y aseguran de que toda la información se reciba de manera precisa y oportuna.

Actividades que desarrollan las empresas para controlar sus actividades y registros, para salvaguardar las actividades y minimizar el riesgo de errores que atrasen al cumplimiento de los objetivos de la organización.

CANJE PUBLICITARIO

Intercambio de bienes o servicio por otro monetario en cual se ven beneficiados dos o más empresas para el cumplimiento de sus objetivos y metas, dando pie al cumplimiento de su visión. No es secreto que los medios de comunicación publicitarios y medios alternativos de internet están acaparando gran parte de dólares de los medios de comunicación, designados anteriormente a compras de anuncios en televisión y estaciones de radio. Lo mismo aplica para medios impresos y medios locales: simplemente hay demasiadas opciones de medios compitiendo por los presupuestos de publicidad.

CATEGORÍA

Rango que se da a una determinada persona natural o jurídica, por aquellas cualidades o características que tengan los cuales hacen diferentes uno de otros y de esta forma los diferenciamos.

A nivel empresarial, al hotel se le puede considerar una empresa tradicional, se utiliza a menudo el término "industria hotelera" para definir al colectivo, su gestión se basa en el control de costes de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como en una adecuada gestión de las tarifas, muchas veces basadas en cambios de temporada (alta, media y baja) y en la negociación para el alojamiento de grupos de gente en oposición al alojamiento individual, basándose también en la relación comercial que tenga una empresa con otra.

Es por ello que es necesario concientizar a los altos ejecutivos de que la categoría dependerá específicamente del tipo de servicio que ofrezcan y las instalaciones que tenga.

Hay que añadir que en muchos países se consideran hoteles a los balnearios, hoteles complejos turísticos y los llamados hoteles hospital, y se les aplican las clasificaciones anteriores de calidad, confort, así como de servicios.

DIVISAS

Entrada de dinero proveniente del exterior que ingresan a un país por cualquier actividad económica del sistema productivo, el cual ayuda a la productividad del país mediante estos recursos monetarios para que existan más flujo de efectivo en el país, de esta manera se ayuda la economía. La relación o precio de la moneda de un país con respecto a otras, depende de los flujos comerciales y financieros entre los residentes de la zona de esa moneda con respecto a los de las otras. Las importaciones de bienes y servicios y la inversión en el extranjero determinan la demanda en divisas extranjeras, mientras que las exportaciones de bienes, servicios y la inversión extranjera determinan la oferta de la divisa extranjera en el lugar donde se ubique.

ESTÁNDARES

Parámetros que siguen las organizaciones para realizar procesos y actividades que ayuden a valorar la cadena de valores y de esta manera lograr sus objetivos de la organización o empresas, salvaguardando la integridad de los colaboradores. Los Estándares de Competencias Básicas son criterios claros y públicos que permiten establecer los niveles básicos de calidad de la educación a los que tienen derecho los niños y las niñas de todas las regiones del país, en todas las áreas que integran el conocimiento escolar.

En los estándares básicos de calidad se hace un mayor énfasis en las competencias, sin que con ello se pretenda excluir los contenidos temáticos. No hay competencias totalmente independientes de los contenidos temáticos de un ámbito del saber -qué, dónde y para qué del saber-, porque cada competencia requiere conocimientos, habilidades, destrezas, comprensiones, actitudes y disposiciones específicas para su desarrollo y dominio. Sin el conjunto de ellos no se puede valorar si la persona es

realmente competente en el ámbito seleccionado. La noción actual de competencia abre, por tanto, la posibilidad de que quienes aprenden encuentren el significado en lo que aprenden.

FLUJO DE CAJA

Cuadro detallado donde se reflejan los ingresos y pagos que realiza una empresa en un periodo contable, el cual es controlado y supervisado por la alta dirección para controlar las actividades de la empresa. Los flujos de caja facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Por ello, resulta una información indispensable para conocer el estado de la empresa. Es una buena herramienta para medir el nivel de liquidez de una empresa.

La diferencia de los ingresos y los gastos, es decir, al resultado de restar a los ingresos que tiene la empresa, los gastos a los que tiene que hacer lo llamamos ‘flujo de caja neto’. Los flujos de caja son cruciales para la supervivencia de una entidad, aportan información muy importante de la empresa, pues indica si ésta se encuentra en una situación sana económicamente.

HOTELERÍA Y HOSPEDAJE

Sector económico cuyo servicio que brinda es el de alojamiento a personas nacionales o extranjeras, Los establecimientos comerciales dedicados a estas actividades (a ambas conjuntamente o a una de ellas por separado) reciben distintos nombres, según su categoría o finalidad, aunque las denominaciones oficiales suelen depender de la reglamentación local, que los clasifica con criterios urbanísticos, sanitarios, impositivos o de seguridad y todo aquel beneficio adicional que de una empresa hotelera a sus huéspedes dentro y fuera de sus instalaciones en el tiempo que lo necesiten.

Los servicios hosteleros ligados a actividades como la sanitaria (hospitales) o la educativa (colegios mayores) a veces se consideran y gestionan separadamente, y a veces se consideran y gestionan conjuntamente con la actividad principal.

Actividad que realizan las empresas del sector económico hotelero, prestación de servicio que consta de alojamiento a personas naturales o extranjeras, de cualquier actividad personal, o cualquier sea el motivo de su estancia.

MODELO COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (COSO).

Método que utilizan las empresas para administrar de una mejor manera sus organizaciones con la finalidad de obtener mejores resultados dentro de su departamento u organización, para salvaguardar los activos de la empresa y los colaboradores que intervengan.

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO.

La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. No es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente de todos los departamentos.

Aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

MONITOREOS

Verificación esporádica de procesos, con la finalidad de comprobar el desempeño de las actividades y de sus resultados, tanto de los colaboradores como de las ejecuciones que realizan en todo momento. Monitoreo es el proceso sistemático de

recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

RECAUDACIÓN

Actividad de recolectar dinero, el cual ayudará al flujo de efectivo de la organización y será destinado para las actividades de la misma. El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico.

En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto de lo que se ha recaudado varía de región a región como también de período histórico a período histórico, debiendo hoy ser algo mucho más controlado que en otras épocas.

RIESGOS

Índice en el cual la empresa puede perder cantidad de dinero por inversión de algún negocio o realizar actividades dentro de su organización, también se puede entender como riesgos aquellos puntos débiles de la organización.

Más informalmente se habla de riesgo para hablar de la ocurrencia ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades (en general "bienes jurídicos protegidos"). Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro.

Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias. Por ejemplo, desde el punto de vista del riesgo de daños a la integridad física de las personas, cuanto mayor es la velocidad de circulación de un vehículo en carretera mayor es el "riesgo de daño" para sus ocupantes, mientras que cuanto mayor es la imprudencia al conducir mayor es el "peligro de accidente" (y también es mayor el riesgo del daño consecuente).

2.3.- MARCO LEGAL

Principalmente la presente tesis de investigación por ser realizada en el Ecuador se basa en la constitución de la República del Ecuador, tomando como base el artículo 319 dice:

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución de la República, 2008, p 150).

Dentro del marco legal podemos enunciar todos aquellos organismos de controles que ayudan al sector hotelero a mantener cumplimiento de reglas y parámetros, desde la categoría hasta los impuestos que deben incurrir para su respectivo funcionamiento. Los principales organismos de control para las empresas del país son las Superintendencia de Compañías y Servicio de Rentas Internas, y cada sector económico tendrán organismos aparte que dan pauta el funcionamiento del mismo, en

el caso del sector hotelero uno de los mayores organismos de control es el Ministerio de Turismo.

2.3.1.- ORGANISMOS DE CONTROL.

El principal organismo de control como ya habíamos mencionado es:

- Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo fue creado con la visión de fomentar los destinos turísticos de territorio ecuatoriano, más a un para controlar aquellos organismos que prestan este servicio, salvaguardando los estándares que se ofrecen para de esta forma controlar la impresión que se llevan los turistas acerca de nuestro país.

Su misión es la de regular, controlar y promocionar todos los lugares turísticos que puedan fomentar al crecimiento del país.

El Ministerio de Turismo basado en el artículo 12 literal C, del reglamento de alojamiento turístico menciona la que define a una organización como hotel.

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (Reglamento de alojamiento Turístico, 2015, p5).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, explicamos en el presente trabajo de investigación el enfoque que se va a tener, el tipo de investigación, su población y muestra. Seguido de la investigación de campo la cual ha recopilado los datos necesarios para cubrir los objetivos de la investigación, analizarlos y en lo posterior plantearnos una solución.

3.1.- ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación estará basado principalmente en fuentes bibliográficas debido a que se tendrá que basar en teorías y fundamentos de otros autores que validen los conceptos utilizados y desarrollados en el mismo.

De igual manera el presente trabajo de investigación será de campo, lo cual nos permitirá indagar y explorar la forma como realizan los trabajos o formas de recaudación las empresas hoteleras, dándonos una visión clara para de esta forma proponer mecanismos de control más eficientes y eficaces en las aéreas de recaudaciones.

3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación será de tipo descriptivo, no experimental el cual dará una descripción de cómo se realizan los diferentes métodos y formas de recaudación de las empresas hoteleras de categoría cuatro estrellas que en la actualidad utilizan y describir formas más eficientes y eficaces de cómo se podría realizar el trabajo en las aéreas en mención.

3.3.- POBLACIÓN.

Según el listado proporcionado por el organismo de control los hoteles existentes en la ciudad de Guayaquil 31 hoteles, a esto se le agrego criterio de 5 expertos en el área hotelera dándonos un total de población de 36.

En la actualidad según la Superintendencia de Compañías en su página globaliza la empresa de acuerdo a la actividad económica, con un código llamado CIIU, en esta información que proporciona da claramente los nombres de las empresas cuyo sector económico vamos a analizar y algunos parámetros que nos ayudan a verificar nuestra población según la delimitación del presente trabajo de investigación, ya sea por sus características principales o cualidades que las diferencien de otras entidades y las encasillen en los objetivos del presente trabajo de investigación.

Los parámetros a delimitar nuestra muestra son:

- Hoteles (empresas que presten servicio de hospedaje y alojamiento)
- Ubicados en la ciudad de Guayaquil.
- Que tengan la categoría de cuatro estrellas.

3.4.- MUESTRA.

La muestra corresponderá a la totalidad de nuestra población cubriendo el 100% debido a que nuestra población corresponde a los 31 hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil más los 5 criterios de expertos

3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES.

El presente trabajo de investigación constara con variable independiente y dependiente que ayuden a enfocar la dirección que debe tener la misma.

Como variable independiente tenemos la gestión de tesorería que tiene los hoteles de cuatro estrellas, y como variables independientes tendremos todos aquellos procesos o métodos que se utilizan para realizar las recaudaciones.

➤ **Variable Independiente** – Gestión de Tesorería.

➤ **Variables Dependientes** – Flujo de Caja.

TIPO	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	FUENTES
Independiente	Gestión de Tesorería	Todas aquellas áreas donde se reciban dinero de los clientes	Áreas de recaudación	Colaboradores de áreas de recaudación
Dependiente	Flujo de Caja	Herramienta que ayuda a la alta gerencia para la toma de decisiones.	Ingresos y Egresos de una empresa.	Ventas, Compras, Depósitos, cobros, Pagos

3.6.- INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN A UTILIZAR.

Los instrumentos que se van a utilizar en el presente trabajo de investigación serán: la encuesta para los 31 hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil y para el criterio de expertos se realizara la entrevista. Al realizar la encuesta a los gerentes y contralores de los diferentes hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil correspondientes a la muestra nos daremos una visión amplia de los métodos que utilizan para recaudar, podremos enumerarlas e identificarlas para de esta manera anotar cuales son actualmente los procesos para recaudar los cobros de los clientes y los controles que aplican para salvaguardar la integridad de la empresa.

De igual manera se realizará entrevista tanto a los expertos de más alto nivel de las empresas hoteleras, auditores externos y miembros de los organismos de control para de esta manera recopilar opiniones y experiencia que nos ayuden a comprender de mejor forma la manera como se realizan las actividades de recaudaciones, desde cualquier momento, sea este desde que se inicia la venta hasta cuando se hace el cierre de la caja asignada.

3.7.- ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación se diseñó una encuesta que consta de 8 preguntas, que se realizaran a los 31 gerentes y contralores de empresas hoteleras correspondientes a nuestra muestra, con la cual obtendremos una visión clara de las aéreas de recaudación que pueden existir, las formas en que se pueden recaudar y los controles que aplican.

3.7.1.- ENCUESTAS

La encuesta fue diseñada con 8 preguntas de fácil entendimiento y con característica de preguntas cerradas para facilitar el análisis de las mismas y la

respectiva tabulación sin perder los respectivos objetivos de la investigación, para llegar a obtener los resultados óptimos.

3.7.2.- ENTREVISTAS

La entrevista se realizó a los altos ejecutivos de la rama hotelera, representantes de organismos de control, auditores, contadores y personas involucradas en las áreas de recaudaciones con el objetivo de tener una visión clara de los procesos existentes sus controles y como podría mejorarse la gestión de tesorería.

La entrevista consto de 5 preguntas para realizar después un análisis que nos ayude a lograr los objetivos del presente trabajo de investigación y dándonos una visión clara de cómo deberían ser los procesos dentro de una organización especialmente la empresa hotelera en las áreas de recaudaciones.

Preguntas

1.- ¿Considera usted importante que las áreas de recaudaciones tengan controles permanentes?

2.- ¿Considera usted que los controles que se apliquen a las áreas de recaudación ayudarían a mejorar la información en módulo de cuentas por cobrar?

3.- ¿Considera usted que la información de cuentas por cobrar debe tener una mejor presentación?

4.- ¿Considera usted que la información de cuentas por cobrar debe ser una información que llegue a sus manos en forma diaria o mensual?

5.- ¿Los flujos de caja le ayudan a tomar una decisión sobre las operaciones de la empresa?

3.8.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para la presentación de los resultados se analizaron la totalidad de las respuestas obtenidas en base a la encuesta aplicada a nuestra muestra, determinando de qué forma nos pueden ayudar a disipar las dudas y aclarar las interrogantes de los objetivos de nuestro trabajo de investigación.

La presentación de los resultados de la encuesta consta de 2 cuerpos

- Figuras de las respuestas obtenidas de la encuesta.
- Análisis de respuesta obtenida.

La presentación de los resultados de la entrevista consta de un análisis de las respuestas otorgadas por los entrevistados.

3.8.1.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la encuesta realizada a nuestra respectiva muestra.

Tabla 1

¿CUANTAS ÁREAS DE RECAUDACIONES TIENE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?

ALTERNATIVA	TOTAL
DE 1 A 3	1
DE 4 A 5	11
MAS DE 5	19
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la primera pregunta de nuestra encuesta

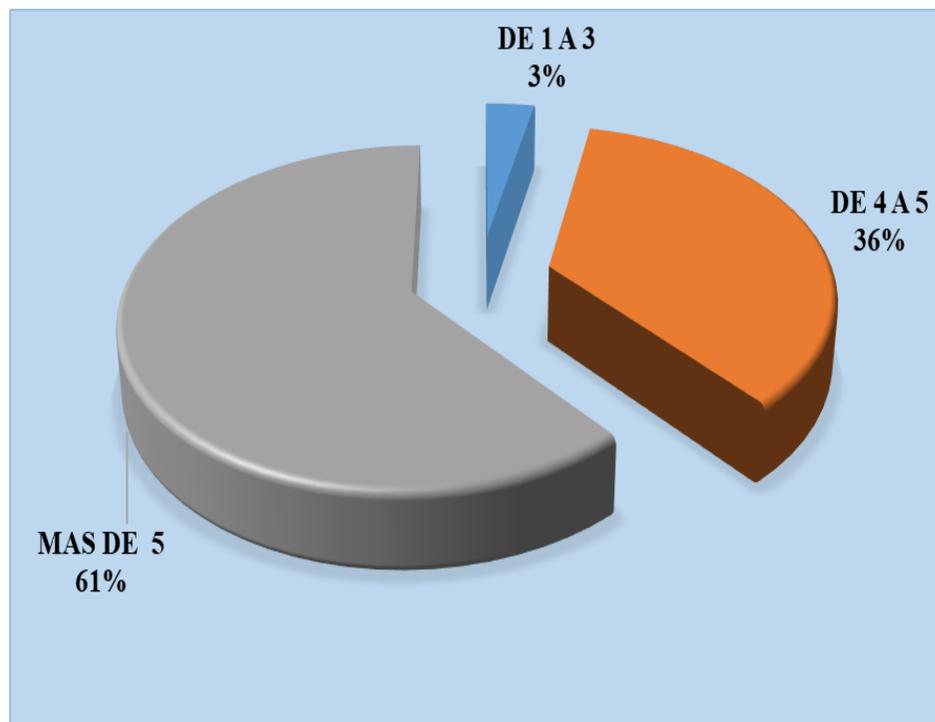


Figura 1. Resultados de la primera pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel

Este resultado nos indica que de nuestra muestra el 61% de las empresas tiene más de 5 áreas de recaudaciones que corresponden a una totalidad de 19 hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil, dándonos una visión clara del grado de información que se traslade, desde el punto de recaudación hasta el departamento de contabilidad y contraloría de la empresa.

Con este antecedente podemos demostrar que necesariamente las empresas hoteleras tienen que incorporar procesos que salvaguarden la información, debido a que esta es muy importante para la toma de decisión futura e incide en las operaciones diarias de la organización, y de esta forma tener una información más real y transparente de los recursos con los que cuenta la empresa y poder realizar gestiones que ayuden a su operación continua.

La siguiente pregunta nos dará una visión clara de las situaciones actuales de las empresas hoteleras y cuáles son sus procesos de controles internos.

Tabla 2

¿REALIZAN REPORTE EXTRA, APARTE DEL ARQUEO DE CAJA?

ALTERNATIVA	TOTAL
SI	10
A MENUDO	5
NO	16
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la segunda pregunta de nuestra encuesta

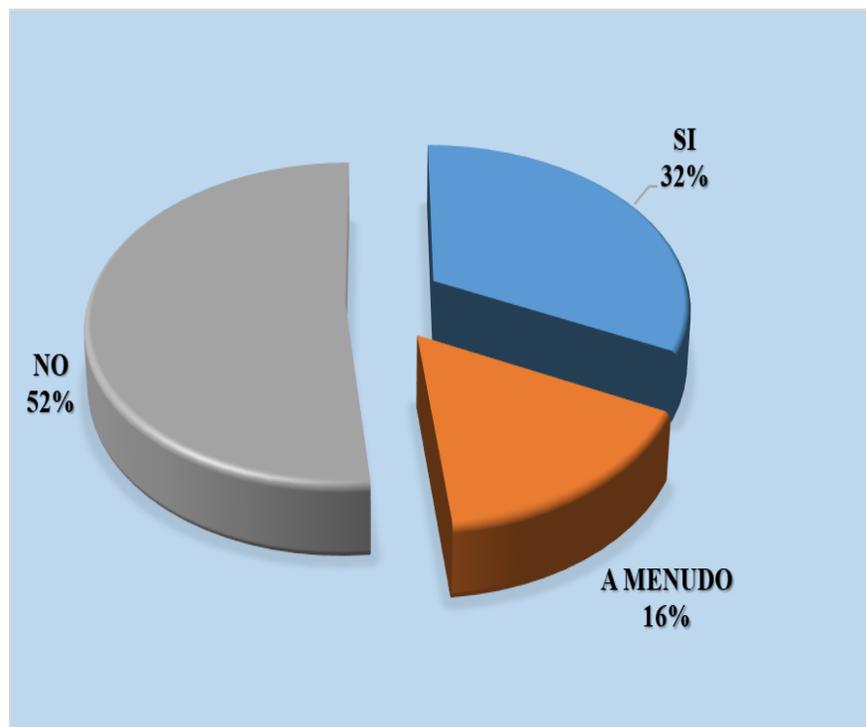


Figura 2. Resultados de la segunda pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel

Este resultado nos indica que de nuestra muestra solo el 32% de las empresas realizan reportes adicionales al arqueo de caja los cuales corresponden a 10 hoteles de cuatro estrellas y que el 52 % de las empresas no realizan ningún otro reporte aparte del arqueo de caja corresponden a 16 hoteles, dándonos una visión clara que la mayoría de los hoteles de cuatro estrellas solo se basan en el arqueo de caja.

El arqueo de caja es un documento importante en la contabilidad, es un documento donde se registra y demuestra si existe o no faltante de dinero, pero lo que nosotros necesitamos saber adicionalmente de que si falta o no dinero, es de dónde provino el dinero, la información de quien se está cancelando para llevar un control eficiente en el módulo y en las cuentas por cobrar, de esta forma se podrá tener valores reales y conciliados de cuáles son los canales más eficaces de donde proviene el dinero y como es contabilizado.

Tabla 3

SI SU RESPUESTA ANTERIOR FUE POSITIVA.

¿EN QUE FORMA SON PRESENTADOS SUS REPORTES DE COBROS?

ALTERNATIVA	TOTAL
INDIVIDUAL	8
INDIVIDUAL Y UNIFICADO	1
UNIFICADO	1
TOTAL	10

Nos presenta los resultados en la tercera pregunta de nuestra encuesta

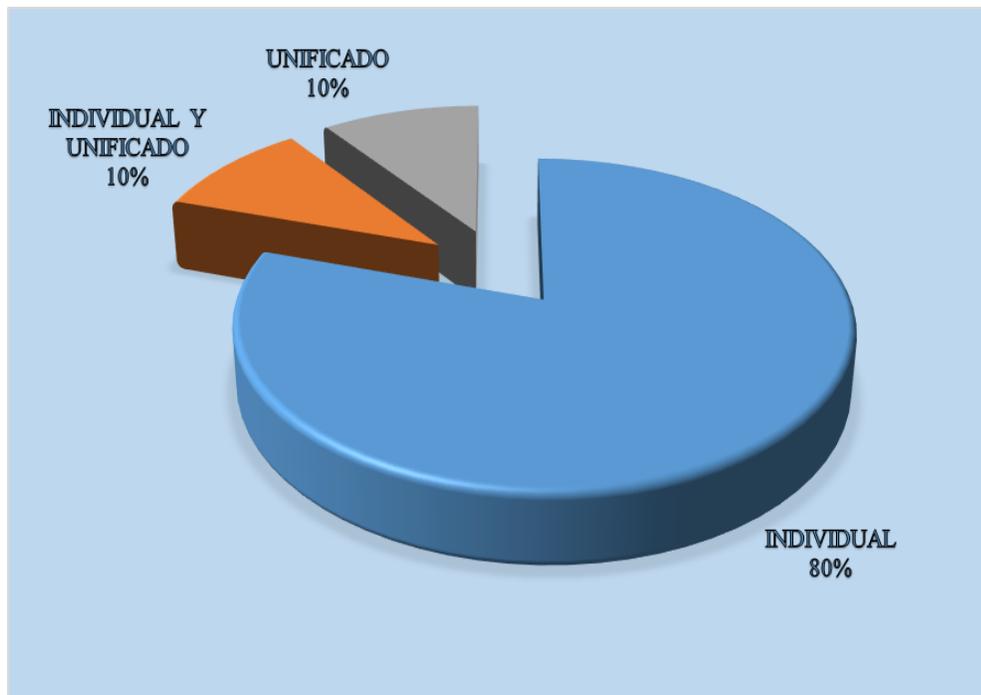


Figura 3. Resultados de la tercera pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel.

Este resultado nos indica que de nuestra muestra el 80% de las empresas realizan reportes individuales por áreas de recaudaciones y por productos de venta lo cual representa 8 hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil.

Este indicador nos muestra que aunque es bajo el porcentaje, es viable llevar reportes que ayuden a poder presentar la información en forma individual tanto de los cobros realizados por clientes como de ambiente de donde se realiza la venta, esto ayudara a una mejor comprensión y conciliación de los saldos, y dará a la alta dirección una mejor visión de cómo está siendo recaudado los valores, en que tiempo se está recuperando la cartera y cuál es el área de donde más se puede obtener flujo de efectivo para las operaciones diarias de la organización.

Tabla 4

¿REALIZA CARGOS A LAS HABITACIONES PARA SER CANCELADAS EN EL CHECK IN?

ALTERNATIVA	TOTAL
SI	31
A MENUDO	0
NO	0
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la cuarta pregunta de nuestra encuesta.

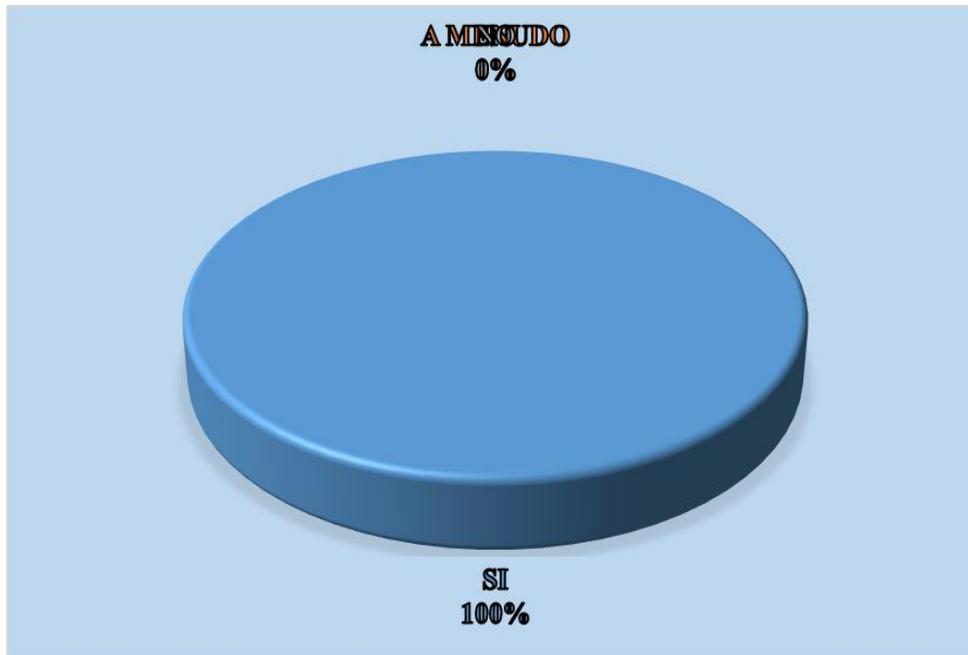


Figura 4. Resultados de la cuarta pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel

Este resultado nos indica que de nuestra muestra el 100% de las empresas realizan reportes cargos a las habitaciones, dándonos una visión clara de la necesidad que tiene los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil en incorporar controles que ayuden a salvaguardar la información.

Tabla 5

¿REALIZA COBROS PARCIALES EN LAS FACTURAS DE LOS HUESPEDES ALOJADOS EN EL HOTEL?

ALTERNATIVA	TOTAL
SI	28
A MENUDO	3
NO	0
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la quinta pregunta de nuestra encuesta

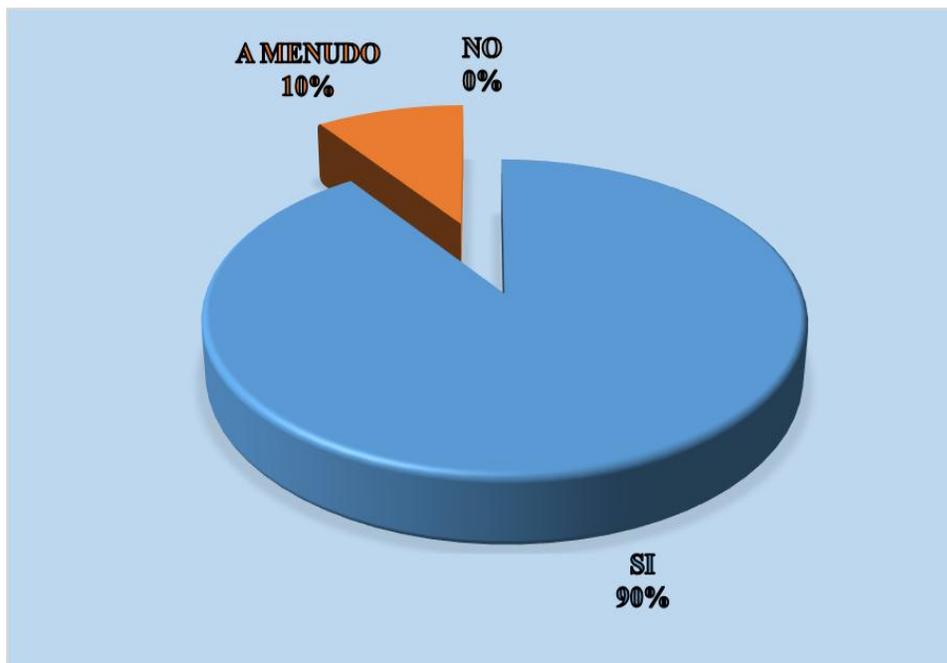


Figura 5. Resultados de la quinta pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel.

Este resultado nos indica que de nuestra muestra el 90% de las empresas realizan cobros parciales a los clientes, correspondientes a 28 hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil.

Estos cobros pueden realizarse antes de la llegada de los clientes, durante su hospedaje o a su partida de las instalaciones lo cual nos da una visión clara de la importancia de mantener una información real en forma diaria debido a que en cualquier momento esta información puede ser solicitada, y más aún esta información ayuda a verificar los cobros que podemos realizar en los posteriores días de esta manera la alta dirección puede proyectarse a cuanto flujo de efectivo va a tener para cubrir las necesidades cada uno de los departamentos y de la organización o empresa.

Nuevamente podemos anotar la importancia de tener una información clara y real, que se pueda visualizar y comprender para la toma de decisiones y que está este reflejada en el flujo de efectivo.

Tabla 6

¿REALIZA PROCESOS DE CONTROLES INTERNOS?

ALTERNATIVA	TOTAL
SI	4
A MENUDO	12
NO	15
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la sexta pregunta de nuestra encuesta

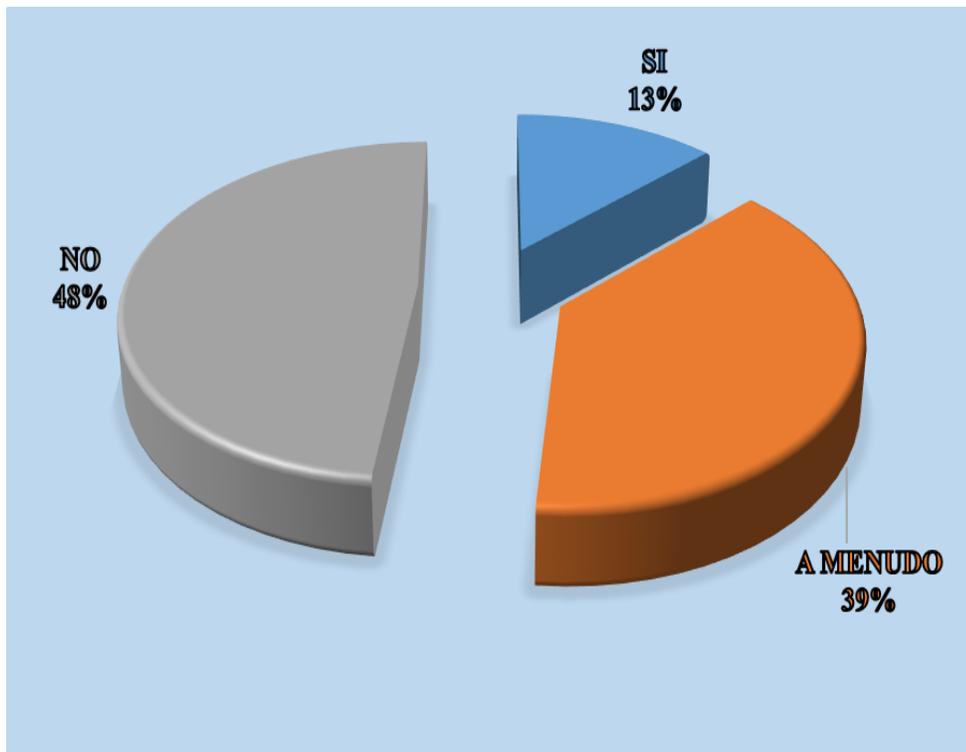


Figura 6. Resultados de la sexta pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel.

Este resultado nos indica que de nuestra muestra solo el 13% de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil aplican controles internos en forma esporádica, mostrando que el 48% de la empresa de Guayaquil no aplican controles a sus áreas de recaudación ni a los procesos de información que viaja al departamento de contabilidad y contraloría.

Demostrando la importancia de una eficiente y eficaz herramienta que ayuden a incorporar procesos los cuales ayudaran a la alta dirección a visualizar de una mejor manera la información que necesita para las operaciones que desea realizar y obtener salvaguardando los intereses de la organización y de sus colaboradores.

Tabla 7

¿REALIZA PRESUPUESTOS DE COBROS EN FORMA?

ALTERNATIVA	TOTAL
DIARIOS	4
SEMANALES	12
MENSUALES	15
TODAS LAS ANTERIORES	0
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la séptima pregunta de nuestra encuesta

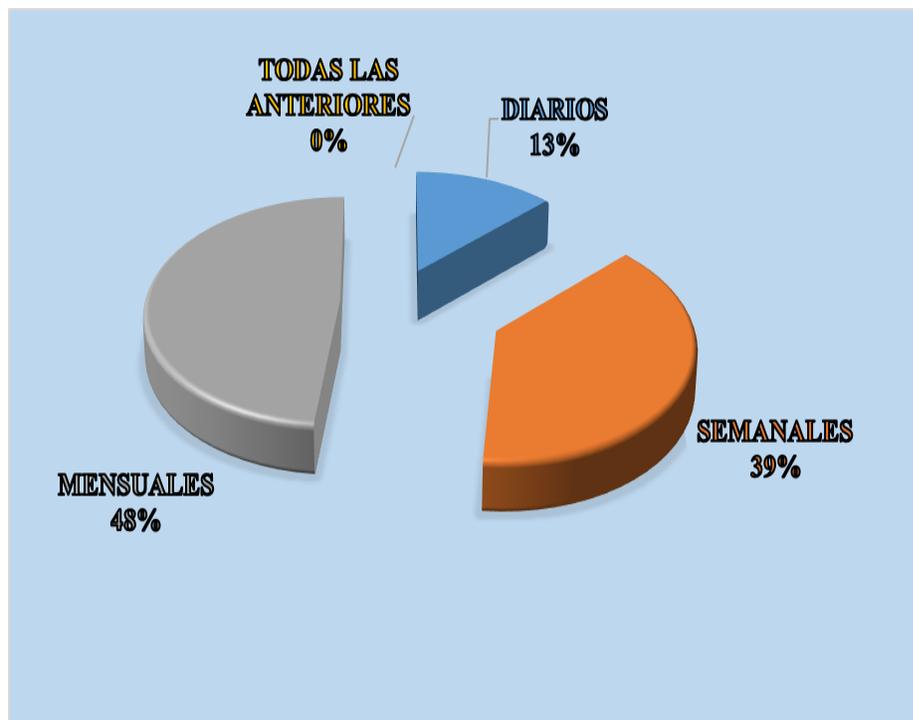


Figura 7. Resultados de la séptima pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel.

Este resultado nos indica que de nuestra muestra solo el 13% de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil realizan presupuesto de cobros en forma

mensual, dando una visión clara de que necesitan incorporar y fomentar una herramienta que de informes a menor tiempo. Ya que las operaciones se realizan en forma diaria.

Tabla 8

¿CUANTO TIEMPO DE CRÉDITO OTORGAN A SUS CLIENTES?

ALTERNATIVA	TOTAL
15 DIAS	29
30 DIAS	2
> DE 30 DIAS	0
TOTAL	31

Nos presenta los resultados en la octava pregunta de nuestra encuesta

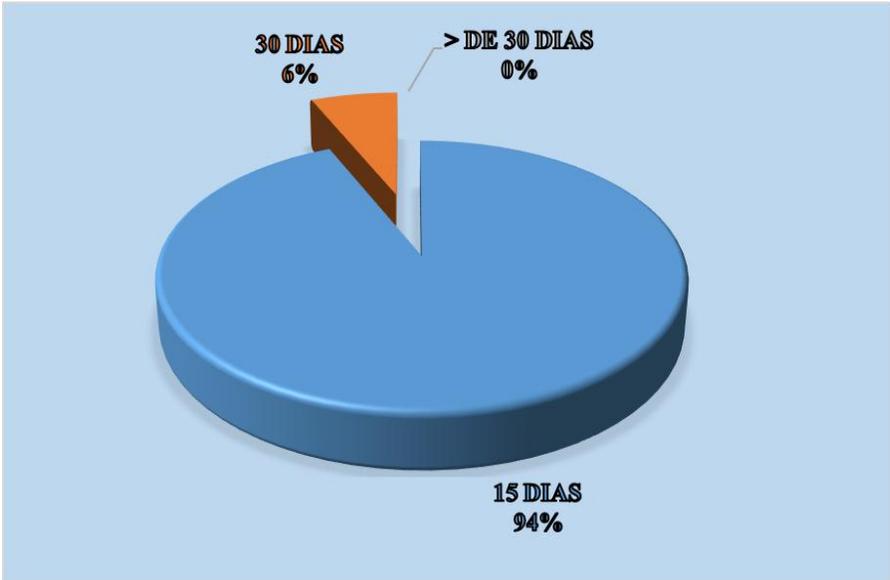


Figura 8. Resultados de la octava pregunta de nuestra encuesta en diagrama de pastel.

Este resultado nos indica que de nuestra muestra el 94% de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil otorgan un crédito de 15 días, dando una visión clara que los reportes tiene que ser menores al tiempo de crédito para un análisis más profundo que permita verificar los cobros. Nuevamente llegamos a la conclusión de que es necesario incorporar procesos que ayudan a la alta dirección, contabilidad y contraloría a la verificación de las recaudaciones las cuales va a dar como consecuencia una mejor presentación en el flujo de efectivo que es la herramienta que permite tomar una decisión.

Todas estas respuestas recopiladas ayudarán a cumplir nuestros objetivos y nos darán una visión clara de la situación actual en las áreas de recaudación de los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil, de la misma manera los procesos de controles internos que aplican.

Luego de realizar las encuestas a los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil se pudo cubrir con las expectativas de nuestros objetivos como primer punto enumerar las formas de recaudaciones las cuales pueden ser en efectivo, tarjeta de crédito, cargo a las habitaciones y crédito a empresa.

Otro de nuestros objetivos cubierto es que podemos identificar los controles internos existentes en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil que por lo general es el arqueado de caja.

Y como último objetivo encontrado al realizar nuestra encuesta podemos describir los procedimientos actuales que realizan los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil, los cuales son arqueos de cajas periódicos y verificación de depósitos contra las ventas obtenidas.

3.8.2.- RESULTADOS DE LOS CRITERIOS A EXPERTOS.

Las entrevistas se realizaron a 5 empresarios reconocidos a nivel nacional e internacional en la rama hotelera, contable y auditora,

Nuestro primer entrevistado es el Sr. Gino Luzi presidente de la Federación hotelera de Guayaquil – AHOTEGU el cual también fue Gerente General de Grand Hotel Guayaquil por 39 años el cual nos proporcionó de acuerdo a su experiencia una visión clara de la importancia de los procesos de recaudaciones y la influencia que tienen estos en el flujo de efectivo.

Para el entrevistado es notoria la importancia de los controles internos que tiene que poseer las respectivas aéreas de recaudaciones debido a que esto ayuda a salvaguardar no tan solo a la organización si no al trabajo que realizan los colaboradores, y que de esta manera ayudarían a establecer un reporte eficiente de cuentas por cobrar el cual va a dar una ayuda a las cifras exactas de cuanto tienen que cobrar en un futuro, y más aún cuanto han cobrado en el presente para dar exactitud al dinero con el que cuenta la empresa para su gestión. Adicional a esto nos expresó la importancia que tienen los reporte en forma diaria y semanales ya que de ello depende las operaciones que realice el hotel y con los recursos que cuenta para visualizarse el tiempo en que debe tener más dinero para pagos que debe realizar. Por último, no anuncio la importancia que tiene una información real para la toma de decisión ya que de eso depende cuando y en que destinar el dinero.

La segunda persona entrevistado es contralor general del grupo Connor Jacobson Hoteles el Sr. Hernán Escobar el cual radica actualmente en Panamá y fue gerente del Hotel Ejecutivo en la ciudad de Panamá por más de 20 años. El cual también nos indicó que es necesario los procesos de controles internos para una mejor información contable en la parte de tesorería.

Para el entrevistado es fundamental los controles internos y más aún en las aéreas de recaudaciones siendo aéreas sensibles y vulnerables, que de acuerdo a su experiencia nos indicó que son de fácil manipulación y que en cierta forma pueden sufrir un sinnúmero de anomalías, por lo tanto es necesario asegurar la integridad de la empresa y de los empleados, con respecto a la información también nos hizo notar que mientras más corto sea el tiempo en que se emitan los reportes más corto seria el tiempo que se pueda detectar alguna anomalía por lo tanto sugiere en base a su

experiencia como contralor que existan reportes diarios, semanales y mensuales los cuales reflejen información necesaria, y por último en cuanto a cuán importante es la toma de decisiones con un flujo de efectivo nos pudo determinar que efectivamente ayuda en forma directa ya que de ello depende que operaciones puedan realizarse o no, o darle prioridad a gastos, compras o inversiones que el hotel requiera en un periodo determinado haciendo hincapié que los hoteles tienen temporadas bajas y altas de acuerdo a su ocupación.

El tercer profesional entrevistado es presidente actual de la firma auditora GAREF CONSULTING Cía. Ltda. Sr. Efrén Garzón, el cual nos dio una breve explicación de cuán importante son los controles en las organizaciones y más aún en las áreas de recaudaciones y cómo influyen en la gestión de tesorería.

Para el entrevistado es fundamental que existan controles en las áreas de recaudaciones ya que de ello va a depender que la información llegue en forma completa, real y oportuna. Ayudando a la alta dirección a determinar si los procesos que se incorporen estén dando los máximos resultados cumpliendo con los objetivos trazados por la institución. Y de esta manera ayuda a la verificación de la información y su pronta y eficaz toma de decisión, por otra parte nos indicó que los reportes de cuentas por cobrar deben tener el mejor detalle posible para el fácil entendimiento e identificación de cada uno de los clientes que tienen valores por cancelar a la empresa, y que los reportes deberían ser en periodos cortos para que no exista fuga de información ni de oportunidad a determinar valores falsos lo cual va a ayudar directamente al flujo de efectivo que tiene como función dar una visión completa de los ingresos y egresos que tiene una empresa y determinando estos valores la gerencia puede determinar cuándo y en qué gastar los recursos obtenidos por las ventas.

El cuarto profesional entrevistado trabajó por más de 20 años en el Grand Hotel Guayaquil S.A. como Jefe de Contabilidad, Sra. Feliciano Acosta la cual nos indicó en base a su experiencia que los reportes bien elaborados ayudan a llevar los registros de una forma eficiente y eficaz.

Primero el entrevistado indico que las áreas de recaudación son vulnerables a malversación de información por lo tanto deberían ser áreas con mayores y adecuados procesos de controles internos, de tal manera que ayuden a sus registros y que estos reportes debería ser en los periodos más cortos posibles para que no exista la oportunidad de tergiversar la información, por otra parte los reportes muestra información detallada de saldo que cada uno de los clientes tiene la cual en la organización es necesaria para determinar con cuánto dinero la empresa va a contar en un futuro, por ultimo nos recalco la importancia que existe entre los cobros realizados y el flujo de efectivo ya que es la herramienta base que la alta gerencia necesita para determinar en qué van a utilizar los recursos.

El último profesional entrevistado actualmente trabaja como contador general en el Hotel Palace desde hace 5 años, Sr. Luis Morán, el cual nos indicó en base a su experiencia que la mayoría de reportes existentes pueden ayudar a comparar las cifras y dar veracidad a los registros contables.

El ultimo entrevista nos indicó que las áreas de recaudación deberían tener procesos de control internos adecuados para vigilar la entrada de efectivo de esta forma no exponer a los colaboradores a falta de recursos que conlleven a una situación no tan agradable, también coincidió con los otros entrevistados que los reportes deberían tener el tiempo de entrega menor posible para salvaguardar la información. Y que los valores registrados alimentan al flujo de efectivo que es la herramienta más adecuada para la toma de decisión en cuanto a destinar los recursos ya sea para la operación, inversión o financiamiento.

Como conclusión general de las entrevistas podemos anotar que todos los entrevistados coinciden en que las áreas de recaudaciones son áreas donde las organizaciones tiene que poner controles por su movimiento de efectivo, que los reportes debería hacerse en forma diaria o en el menor tiempo posible para un registro eficiente en el departamento de contabilidad y contraloría. Que las cuentas por cobrar deben estar listas en cualquier momento con sus saldos reales y divididas por segmentos de entrada de dinero y forma de pago y por consiguiente debidamente

registradas alimentando al flujo de efectivo el cual va a ayudar a la alta gerencia a direccionar los recursos de la empresa en una forma más adecuada y eficiente en el momento preciso que la empresa lo necesite.

Luego de realizar nuestra encuesta a los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil y la respectiva entrevista a los 5 expertos seleccionados, encontramos que los procedimientos de controles internos para las áreas de recaudaciones en la actualidad son débiles, la falta de atención por tener un sistema contable hace las recaudaciones vulnerables a manipuleos y en algunos casos no orientan a la alta gerencia en cómo están siendo realizadas las ventas y monitoreadas, según los criterios de expertos las áreas de recaudaciones deberían tener mucho más controles por ser indispensables en el giro del flujo de caja, por lo tanto diseñemos una propuesta.

CAPÍTULO IV

4.1. PROPUESTA.

PROCESOS DE CONTROLES INTERNOS QUE VERIFIQUEN LA RECAUDACIÓN Y TENGAN UN IMPACTO POSITIVO EN EL FLUJO DE CAJA

4.1.1.- JUSTIFICACIÓN

Para toda organización es importante tener el control de los diferentes departamentos y de cada uno de sus procesos, para una mejor eliminación de errores y un mejor control. El cual nos permitirá llevar o realizar las actividades de una forma más eficiente y eficaz, y de tal manera ser más productivos, maximizar los resultados y amenorando el riesgo de actividades que estén fuera de los parámetros normales de las actividades implementadas. Al hablar de evitar el riesgo, debemos definitivamente hablar de controles, ya que es la clave exacta para la delimitación o determinación de cómo se debe desarrollar un trabajo eficiente el cual nos va a ayudar a obtener los resultados deseados.

Para esto se ha diseñado una serie de procesos para mejorar los controles internos, los cuales ayudarán a determinar la exactitud de los valores recaudados y directamente tendrán un impacto en los resultados de los estados financieros, los cuales tienen relación directa de la recaudación que realizan los diferentes usuarios de la organización, desde las cajas menores hasta el área de cuentas por cobrar y por ende la información final llega al departamento contable.

Los diseños de estos procesos se han realizado tomando en cuenta las necesidades de cada uno de los puestos y colaboradores dentro de la organización que tiene una relación directa con la recaudación de valores, los cuales darán una visión más clara de cómo realizar su trabajo en forma más segura, dando una tranquilidad tanto al

cliente interno como externo de la organización. Minimizando el riesgo de pérdidas de valores haciendo un trabajo más eficiente y eficaz en forma más rápida y en un ambiente controlado.

Al implementar los diferentes procesos de controles internos en la organización, se tendrá una veracidad de los valores recaudados y definitivamente un impacto positivo en los estados financieros, ya que son el reflejo de las actividades realizadas por los colaboradores. Teniendo mejores índices que muestren una empresa más sólida y confiable dentro de un mercado o sector específico. Para cual tendrá más incidencia en las empresas del sector hotelero ya que tiene una peculiar forma de llevar sus actividades en las áreas de recaudaciones.

4.1.2.- DESCRIPCIÓN DEL LA PROPUESTA

El mayor problema que tienen las empresas del sector hotelero son la forma de cómo se recaudan los fondos (dinero) que obtienen a través de las ventas, los cuales pueden ser a través de cobros directamente a los clientes efectivo o cheque, canjes publicitarios, cuentas por cobrar, tarjetas de crédito, cargos a las habitaciones, etc.

Y por la forma peculiar en las que estos se reciben dentro de cada uno de los puestos y colaboradores como Caja de recepción, caja de restaurant, cajas de terrazas, cajas de bar, caja general y como área principal área de recaudación de Auxiliar de cuentas por cobrar.

Cada una de estas áreas mencionadas tiene una forma particular de cobros o recaudar dinero a través de las ventas como, por ejemplo: las cajas de recepción al recibir a un cliente o huésped y este no cancela en efectivo o cheque automáticamente se debe realizar un cargo en habitación en forma diaria y a de más de esto se pueden suman los diferentes consumos que realice a través de otras áreas del hotel como restaurant, terraza. A diferencia del área de cafetería que por lo general las ventas son en efectivo o tarjeta de crédito u otra forma de cobro.

El por ello que se diseñó eficiente de controles internos ayudara a determinar los procesos más eficientes que deben implementarse para cada una de las áreas, que tienen diferentes formas de recaudación, aunque tienen un solo fin que es el de recaudar fondos (dinero) a través de las ventas. Y que como resultado tendrá la facilidad de determinar o identificar en cualquier momento la falta de un cobro o cargo a clientes y por consiguiente dará como finalidad una claridad a las transacciones de cada uno de los usuarios que a su vez se verán reflejados en los estados financieros para la tranquilidad del departamento de administración, específicamente al área de contraloría y auditoría.

4.1.3.- USO DEL PROYECTO

Los controles internos desarrollados en el presente trabajo son aplicados especialmente a empresas del sector hotelero y específicamente a cada una de las áreas de recaudación. Estos controles internos se basan en reportes que serán aplicados en primera parte para los colaboradores que trabajen en las diferentes cajas de los hoteles cuya información será enviado a una zona específica (caja fuerte de recepción). Y como segundo parte recibidos por el departamento de Contraloría, Contabilidad y Auditoría para la respectiva verificación de transparencia de la información proporcionada.

Los reportes emitidos por los colaboradores de cada una de las áreas de recaudaciones tendrán como elemento primordial la información detallada de la forma en la cual el cliente desea cancelar el servicio proporcionado por el hotel, sea este hospedaje, alimentación, gimnasio, bebidas, etc.

Debido a que esta información es la base por la cual el departamento de contraloría verificara una recaudación actual o a futuro y de los procesos existentes y de cuáles son las herramientas más eficientes y eficaces que puedan implementarse para mejorar y mostrar una forma más clara como se están realizando las recaudaciones dando una visión a la alta gerencia para el flujo de caja.

4.1.4.- IMPORTANCIA Y FACTIBILIDAD

En toda organización existen controles que verifiquen la exactitud del trabajo realizado por los colaboradores de una organización, por lo cual es importante y factible que se implemente nuevos procesos de control, esto se debe que en la actualidad vivimos en un mundo de cambios constantes e ideas innovadoras, que nos permiten desarrollar mejores herramientas de trabajo que faciliten la obtención de datos y poder de esta forma verificar la transparencia de la información proporcionada de los colaboradores de la organización o empresa.

4.1.5.- FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Los procesos de controles internos que se pueden implementar en las empresas hoteleras son factibles económicamente por que dependen directamente de los recursos propios de la empresa, toda organización invierte recursos ya sean monetarios o inversión de talento humano cuando quiere incorporar nuevos procesos. El nivel de inversión monetaria o de talento humano depende directamente de cuantos procesos se vayan a implementar o de cuál sería el tiempo se debería invertir en el proceso, eso sin contar que algunos procesos deben tener algún nivel de preparación para los cuales se debe de contar con personal más capacitado, con criterio más amplios que ayuden a la organización a tener más controles de sus activos monetarios.

4.1.6.- FACTIBILIDAD TÉCNICA

Para los procesos que se desean implementar es necesario tener personal capacitados en las áreas de contabilidad, que tengan una gran destreza de análisis, por consiguiente, los parámetros diseñados en los diferentes puestos de cajas (recaudaciones) en la organización cuentan con ese tipo de características. Más aun

los puestos que van a recibir la información para el respectivo análisis de control como son el Contador, Auditor y Contralor.

4.1.7.- FACTIBILIDAD OPERATIVA

Operativamente los procesos que se desean implementar son factibles ya que los diferentes colaboradores de cada uno de los puestos tienen las herramientas para desarrollar el trabajo necesitado como son:

Herramientas físicas.

- Computadora
- Impresoras
- Escritorios
- Caja Fuerte
- Reportes
- Facturas
- Comprobantes

Herramientas Intelectual.

- Conocimientos Contables
- Análisis
- Interpretación lógica
- Entendimiento

4.1.8.- FACTIBILIDAD HUMANA

Para el desarrollo de los diferentes controles que se desea implementar las empresas hoteleras se cuenta con el personal adecuado, con el conocimiento preciso que se debe tener para el logro de los objetivos esperados y unos resultados con la mayor eficiencia y eficacia los cuales son:

- Cajeros (Diferentes áreas de recaudación)
- Contador - Contralor
- Auditor

4.1.9.- FACTIBILIDAD LEGAL

Todos los procesos contables o controles de internos que se desean implementar en una organización sea de cualquier aspecto económico están amparados en los principios de contabilidad, uno de los principios y el mas importantes es el de tener información transparente, los reportes que se emiten a los organismos de control como Servicio de Rentas Internas y Superintendencia de Compañías deben ser totalmente transparentes. Dentro del marco legal podemos enunciar que la Constitución de la Republica también nos indica que las empresas no deben de emitir reportes falsos que perjudiquen a la sociedad a través de la disminución de recaudación, así mismo la asociación hotelera del Guayas AHOTEGU y AHOTEC nos alerta de la transparencia que se debe de tener al momento de presentar información sobre los estados financieros de las empresas.

Una contribución importante es la del impuesto de pernoctación que se cancela a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, la cual consta de un valor determinado por cada noche que pase un huésped en el hotel, es por ello que nuestras cifras deben ser totalmente transparentes para evitar perjudicar a la sociedad y al estado con relación al tributo que debemos realizar.

4.2.- DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

PROCESOS DE CONTROLES INTERNOS QUE VERIFIQUEN LA RECAUDACIÓN Y TENGAN Y UN IMPACTO POSITIVO EN EL FLUJO DE CAJA

4.2.1.- INTRODUCCIÓN

Los procesos de controles internos están diseñados para ser implementados en las empresas hoteleras, específicamente para las áreas de recaudaciones. Las cuales en la actualidad presentan inconvenientes en la transferencia y claridad de las diferentes formas en las cuales reciben el dinero entregado por los clientes, las cuales se generan a través de las ventas y los diversos servicios que adquieren en las instalaciones del hotel, sean estos hospedajes, alimentación, bebidas, servicios de terraza, salones, u otros, etc.

Estos controles internos estarán diseñados por cada uno de los puestos que se desea controlar, para una información más clara y precisa, datos transparencia los cuales a su vez serán analizados por las personas o entes de controles de la organización

A estos puestos de trabajos o colaboradores se le dará acceso limitado para que a su vez pueda otorgar información adecuada estos puestos son:

- Caja de Recepción
- Caja de Cafetería
- Caja de Bar
- Caja de terraza
- Caja General

- Caja de Reserva
- Caja de Eventos
- Auxiliar de Cobranza

Cabe mencionar que para cada uno de estos puestos existe un sinnúmero de colaboradores que realizan trabajos por turnos a los cuales se les distribuirá accesos personales para evitar la mezcla de información y poder tener controlado desde el principio a que usuario pertenece la información proporcionada.

Los usuarios que van a controlar la información proporcionada y recopilada a través de los controles internos incorporados son:

- Contador
- Contralor
- Auditor
- Contralor Senior

Estas personas serán las responsables de la verificación de los datos y de reportar cualquier anomalía que se detecte o cualquier información que salgan de los estándares de seguridad establecidos.

Los controles internos están diseñados para ser implementados en la organización hotelera en cualquier momento que se requiera, no es necesario esperar un cierre de año fiscal o cierre de año mensual, solo deben ser implementados al inicio de un día económico para la aplicación contable después del cierre que es aproximadamente a las 02:00 AM donde el Auditor Nocturno realiza cierre diario de actividades y donde el 100% de las Cajas están sin alguna actividad, que permita ser un obstáculo para que la información sea proporcionada de los diferentes módulos.

4.2.2.- OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de nuestra propuesta de investigación es:

- Implementar sistemas de control interno para verificar la recaudación en los hoteles de cuatro estrellas.

4.2.3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Los objetivos específicos de la propuesta de investigación son:

- Describir los procesos actuales que realizan los colaboradores en las diferentes áreas de recaudación.
- Identificar los puntos más vulnerables donde la información no llega en forma adecuada.
- Describir procesos de controles internos que mejoren la transparencia de la información proporcionada por las diferentes áreas de recaudación.

4.2.4.- DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta es desarrollar controles internos que influyan directamente para las organizaciones de hoteles cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil, que permitirá la supervisión y verificación correcta que deben tener este tipo de organizaciones para mejorar la recaudación y directamente aumentaran los ingresos de la empresa, conjuntamente tendrán una incidencia positiva en los estados financieros y se podrá realizar un trabajo más eficiente y eficaz en la gestión de contraloría, dando una información real de los valores monetarios con los que cuenta la empresa para los pagos a proveedores y obligaciones que tenga en un determinado periodo.

4.2.5.- CONTOLES INTERNOS

Para un mejor control de todos y cada uno de los valores ingresados, se deberá desarrollar procesos de controles internos por cada uno de los usuarios (cajeros), todos estos procesos estarán dividido en actividades y fases en la cuales se deben de cumplir para un registro eficiente y eficaz, es necesario implementar un formato que va a ir acompañado del Arqueo de Caja, donde describirá porque medio, el cliente desea cancelar el servicio otorgado por la empresa hotelera.

Los procesos de controles internos a implementarse son 5 los cuales detallamos a continuación con sus respectivas fases, según sus colaboradores y el tiempo en que se llevara cada una de las tareas.

Actualmente los procesos que realiza los colaboradores en las áreas de recaudación en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, son limitadas en cuanto a realizar las ventas y luego realizar su arqueo de caja para enviar un sobre para el respectivo depósito, el cual es verificado por el cajero general.

Por esta razón se pudo identificar las áreas más vulnerables, la cuales son la falta de información que podría necesitar la alta gerencia y que ayudan a tener una visión clara de cómo está ingresando el flujo de caja a la empresa. La falta de reportes es un punto indispensable para que estos procesos en las actualidades sean lo menos adecuados. A más control más eficiencia.

Tabla 9

Controles internos Propuestos

CONTROLES INTERNOS
PARA HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS
APLICADOS EN LAS ÁREAS DE RECAUDACIONES

CONTROLES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	TIMEPO
1	REPORTE DE PUNTO DE VENTA		
	FASES		
	1 Clasificación de facturas	Cajeros de punto de venta	10 minutos
	2 Elaboración de reporte detallado	Cajeros de punto de venta	30 minutos
	3 Envío de la información	Cajeros de punto de venta	5 minutos
5 Revisión y Verificación	Auditor Nocturno	30 minutos	
2	RESUMEN DE INGRESOS		
	FASES		
	1 Clasificación reportes de puntos de ventas	Auditor Nocturno	10 minutos
	2 Elaboración de reporte detallado	Auditor Nocturno	30 minutos
	3 Envío de la información	Auditor Nocturno	5 minutos
4 Revisión y Verificación	Contador - Contralor Senior	30 minutos	
3	REPORTES DE CUENTAS POR COBRAR		
	FASES		

	1	Clasificación de las cuentas por cobrar	Auxiliar de Cobranza	2 horas
	2	Elaboración de reporte detallado	Auxiliar de Cobranza	1 hora
	3	Envío de la información	Auxiliar de Cobranza	5 minutos
	4	Revisión y Verificación	Contador y Contralor	1 hora
4	DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS			
	FASES			
	1	Identificación de los cobros	Cajero General	2 horas
	2	Identificación de las Transferencias	Cajero General	1 hora
	3	Revisión y Verificación de los saldos	Contralor	1 hora
5	FLUJO DE CAJA			
	FASES			
	1	Identificación de ventas	Contador - Contralor Senior	2 horas
	2	Identificación de las recaudaciones	Contador - Contralor Senior	1 hora
	3	Identificación de los pagos	Auxiliar de Cobranza	5 minutos
4	Revisión y Verificación de los saldos	Contador - Contralor	1 hora	

Controles internos detallado en sus fases y etapas

4.2.6.- REPORTES DE PUNTOS DE VENTA

El primer control interno está diseñado principalmente para cada una de las áreas de recaudaciones (puntos de venta) las cuales son; Cajas de cafetería, Caja de recepción, Cajas de bar, caja de terraza, cajas de eventos. La base de este control interno está basada en un reporte (informe) que va conjuntamente elaborado con un arqueo de caja. El arqueo de caja nos permite verificar solo el efectivo recibido por el cajero dejando un lado las otras firmas de pago a las que puede acceder el cliente en el momento de adquirir un bien o un servicio otorgado por el hotel de cuatro estrellas. Este reporte o informe estada será realizado en las siguientes fases.

La primera fase consiste en la clasificación de las facturas por las formas en las que fueron canceladas por el cliente, la segunda fase es la elaboración de un cuadro detallado de las facturas, este contara y se clasificara de acuerdo a la forma de pago; pagos en efectivo, pago con tarjetas de crédito, Cargo a habitación o cuentas por cobrar a empresas. La tercera fase implica él envío de la información la cual debe ser en forma digital y física.

Él envío en forma digital contara mediante un correo electrónico de parte de cada uno de los cajeros (puntos de venta) hacia la persona encargada de la verificación de la información el cual será el Auditor Nocturno, esta información también será enviada de forma física junto con el arqueo de caja, de esta forma nos aseguraremos que la información llegue de una forma o de otra. Por último, el proceso de control interno culminara con la cuarte fase que es la verificación de la información, de esta manera se realizara el análisis y la exactitud de la forma de pago de cada uno de las facturas.

A continuación, explicamos detalladamente los procedimientos a implementar en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, los cuales ayudaran a salvaguardar los valores y recursos de la empresa u organización, detallando el objetivo, los involucrados y la explicación de cada proceso con las respectivas firmas

de responsabilidad, las cuales son las personas que intervienen en el proceso de la organización.

También se mostrará las etapas las cuales consisten en parámetros para realizar el trabajo con sus determinados tiempos estimados, adicional se mostrarán las fases de proceso y los cuadros detallados con las formas en que se recaudaron los valores en las cajas por las diferentes ventas que realizo cada puesto de facturación en las áreas de recaudaciones.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO No.1 REPORTES DE VENTA

OBJETIVO:

El presente reglamento de control interno tiene como objetivo salvaguardar la información y recursos monetarios de la empresa, con la finalidad de proporcionar información confiable y útil al departamento contable y financiero para tener una visión más clara de en qué forma se va a recaudar el dinero y en cuanto tiempo entrara flujo de efectivo a la empresa, la cual nos ayudara a la toma de decisiones en nuestra programación de pagos.

INTEGRANTES:

Cajeros	Todas las áreas de recaudaciones
	Recepción
	Cafetería - Bar
	Eventos
	Terraza o áreas verdes
Auditor Nocturno	Supervisor de Información Contable

Procedimiento a Seguir:

1.- Todos los Cajeros de las diferentes áreas de recaudaciones deberán tener las facturas realizadas su turno en orden por número de factura.

2.- Todos los Cajeros de las diferentes áreas de recaudaciones deberán realizar un cuadro detallado de las ventas las cuales tendrán:

- Numero de Factura
- Detalle del Cliente (Particular o si es huésped).
- Nombre del cliente.
- La respectiva forma de pago la cual podrá ser: Efectivo, Tarjeta de Crédito, Cargo a la habitación. Crédito corporativo a empresas.

3.- Esta información (facturas, reporte de facturas y dinero en sobre cerrado) será enviada a la caja fuerte del hotel a sitio seguro que designe el hotel para ser procesada por el Auditor Nocturno.

4.- En el sobre del dinero deberá estar escrito el valor que contiene.

5.- La información (Reporte de ventas) será enviado por medio digital (correo electrónico) al Auditor Nocturno.

6.- El Auditor Nocturno deberá apertura cada uno de los sobres enviados por las diferentes áreas de recaudaciones (Cajeros), para la respectiva verificación de la información física y digital.

6.- Se procederá a verificar que el monto vendido sea el mismo reportado en el sobre de dinero para establecer la exactitud de la transacción.

7.- Con la información proporcionada el Auditor nocturno preparara su resumen de ingresos detallado y global.

8.- Todo el procedimiento que realice el auditor nocturno deberá ser en su oficina la cual cuenta con cámara de vigilancia.

Tabla 10**Reporte de ventas por áreas de recaudación**

HOTEL 4 ESTRELLAS
CIUDAD DE GUAYAQUIL
FORMA DE PAGO

FECHA 16 de Enero 2017

AREA Cafetería

USUARIO

(CAJERO) ABC

CUENTAS	DETALLE	CLIENTE	FORMAS DE PAGO			
			EFFECTIVO	TARJ/CREDI	CARGO HAB.	CRE. CORP
45998	Particular	ABC	\$256,32	\$ -	\$ -	\$ -
45999	169	DEF	\$ -	\$ 22,55	\$ -	\$ -
46000	147	GHI	\$ -	\$ 445,55	\$ -	\$ -
46001	107	JKL	\$ -	\$ -	\$ 1.245,00	\$ -
46002	Particular	MNÑ	\$ -	\$ 985,00	\$ -	\$ -
46003	166	OPQ	\$ 245,55	\$ -	\$ -	\$ -
46004	147	RST	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.254,00
46005	269	UVX	\$ 254,00	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL			\$ 755,87	\$ 1.453,10	\$ 1.245,00	\$ 1.254,00

CAJERO

AUDITOR NOCTURNO

Muestra en forma detallada las ventas y la forma en que se recaudaron los valores.

4.2.7.- RESUMEN DE INGRESOS

El resumen de ingresos es el segundo proceso de control interno que se aplicará para el hotel de cuatro estrellas y consiste en un informe el cual contendrá la información condensada de cada una de las cajas (puntos de venta). el resumen de ingreso constara de 4 fases; la primera fase es la clasificación de los reportes de cada uno de los puntos de venta por ambiente, debido a que cada punto de venta o ambiente cuenta con diferentes cajeros en diferentes turnos, reportes de puntos de ventas por cafetería, bar, eventos y recepción. La segunda fase implica la elaboración del resumen de ingresos el cual nos dará una visión clara de cuanto cobro cada caja y en qué forma, La tercera fase implica el envío de la información la cual debe ser en forma digital y física.

El envío en forma digital contara mediante un correo electrónico de parte del Auditor Nocturno hacia la persona encargada de la verificación de la información el cual será el Contador y Contralor Sénior, esta información también será enviada de forma física junto con el arqueo de caja, de esta forma nos aseguraremos que la información llegue de una forma o de otra. Por último, el proceso de control interno culminara con la cuarta fase que es la verificación de la información, esta forma nos aseguramos que los cobros y cargos fueron realizados en forma correctas. A continuación, mostramos tanto el resumen de ingreso detallado y el resumen de ingreso global, el cual es preparado por el respectivo el auditor nocturno, para ser direccionados al contador y contralor para la respectiva revisión y análisis.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO No.2 RESUMEN DE INGRESOS

OBJETIVO:

El presente reglamento de control interno tiene como objetivo realizar un cuadro detallado de todas las ventas realizadas por los cajeros (áreas de recaudaciones), de esta manera facilitar el entendimiento de cómo se registraron las transacciones en el

sistema contable y en qué tiempo la empresa contara con recursos monetarios, al igual que salvaguardar los recursos monetarios de la empresa.

INTEGRANTES:

Auditor Nocturno	Supervisor de Información Contable
Cajero General	Auxiliar Dto. Contable.

Procedimiento a Seguir:

- 1.- El Auditor Nocturno procederá a aperturas los sobres enviados por los cajeros (áreas de recaudaciones). Y procederá a ordenarlas.
- 2.- Realizara con la información obtenida el resumen de ingreso en forma detallado y en forma global para el departamento contable.
- 3.- Realizará el conteo del dinero en los sobres, corroborando la información reportada por las áreas de recaudaciones, de esta manera se procederá a llenar papeleta de depósito para cajero general.
- 4.- El Auditor Nocturno con la información proporcionada realizara:
 - Resumen de Ingreso detallado
 - Resumen de Ingreso global.
- 5.- El resumen de ingresos detallado contendrá la información de la venta y forma de cobro por cada uno de los cajeros (áreas de recaudaciones).
- 6.- El resumen de ingreso resumido contemplará la información la cual será cruzada con el registro del depósito diario para el cajero general.
- 7.- La información (Resumen de ingreso detallado y global) será enviado por medio digital (correo electrónico) al Cajero General.
- 8.- El dinero y las respectivas papeletas de depósitos serán devueltas a la caja fuerte o sitio donde designe el hotel, para ser recogidas al día siguiente por el cajero General.

9.- El cajero general será la persona encargada de enviar los valores recaudados a depositar a los diferentes bancos en los cuales tenga cuenta el hotel.

10.- Todo el procedimiento que realice el auditor nocturno deberá ser en su oficina la cual cuenta con cámara de vigilancia.

Tabla 11

Resumen de Ingresos detallado

HOTEL 4 ESTRELLA					
RESUMEN DE INGRESOS DETALLADO					
FECHA: GUAYAQUIL, ENERO 16 DEL 2017					
CAJERO	DPTO	FORMAS DE PAGO			
		EFFECTIVO	TARJ/CREDI	CARGO HAB.	CRE. CORP
AB	Recepción	\$ 254,39	\$ 279,83	\$ 307,81	\$ 338,59
GH	Recepción	\$ 492,33	\$ 541,56	\$ 595,72	\$ 655,29
IJ	Recepción	\$ 336,87	\$ 370,56	\$ 407,61	\$ 448,37
KL	Eventos	\$ 726,52	\$ 799,17	\$ 879,09	\$ 967,00
MN	Eventos	\$ 254,22	\$ 279,64	\$ 307,61	\$ 338,37
OP	Cobranzas	\$ 259,66	\$ 285,63	\$ 314,19	\$ 345,61
UV	Cafetería	\$ 146,99	\$ 161,69	\$ 177,86	\$ 195,64
XW	Cafetería	\$ 269,55	\$ 296,51	\$ 326,16	\$ 358,77
WX	Cafetería	\$ 254,88	\$ 280,37	\$ 308,40	\$ 339,25
YZ	TRC	\$ 559,00	\$ 614,90	\$ 676,39	\$ 744,03
AB	TRC	\$ 215,00	\$ 236,50	\$ 260,15	\$ 286,17
ZA	BAR	\$ 775,00	\$ 852,50	\$ 937,75	\$ 1.031,53
ZB	BAR	\$ 45,00	\$ 49,50	\$ 54,45	\$ 59,90
TOTALES		\$ 7.598,39	\$8.358,23	\$ 9.194,05	\$ 10.113,46

AUDITOR NOCTURNO

CAJERO GENERAL

Muestra en forma detallada la información recopilada por el Auditor Nocturno de todos los puntos de venta.

Tabla 12**Resumen de Ingresos global**

HOTEL 4 ESTRELLA				
RESUMEN DE INGRESOS GLOBAL				
FECHA: GUAYAQUIL, ENERO 16 DEL 2017				
CAJERO	FORMAS DE PAGO			
	EFFECTIVO	TARJ/CREDI	CARGO HAB.	CRE. CORP
Recepción	\$ 1.723,14	\$ 1.895,45	\$ 2.085,00	\$ 2.293,50
Eventos	\$ 980,74	\$ 1.078,81	\$ 1.186,70	\$ 1.305,36
Cobranzas	\$ 259,66	\$ 285,63	\$ 314,19	\$ 345,61
Cafetería	\$ 2.371,85	\$ 2.609,04	\$ 2.869,94	\$ 3.156,93
TRC	\$ 774,00	\$ 851,40	\$ 936,54	\$ 1.030,19
BAR	\$ 1.489,00	\$ 1.637,90	\$ 1.801,69	\$ 1.981,86
TOTALES	\$ 7.598,39	\$ 8.358,23	\$ 9.194,05	\$ 10.113,46

 AUDITOR NOCTURNO

 CAJERO GENERAL

Muestra en forma resumida la información recopilada por el Auditor Nocturno de todos los puntos de venta.

4.2.8.- REPORTES DE CUENTAS POR COBRAR

El reporte de cuentas por cobrar es una herramienta muy importante que ayuda al departamento de contraloría la verificación de los valores que se deben recaudar en futuro y de esta manera pronosticar ingresos futuros que pueda tener la empresa mejorando el flujo de efectivo y proyectar en cuales pagos pueda incurrir la empresa.

El reporte de cuentas por cobrar será cubierto en cuatro fases comenzando por su elaboración el cual estará diseñado por el Auxiliar de cuentas por cobrar y comenzara como primera fase con la clasificación de las empresas las cuales tendrán el carácter de empresas corporativas, agencias de viajes y empresas cuyo tratamiento contable sea el canje que es otra forma en la que las empresas pueden cruzas sus cuentas pendientes.

El cuadro también estará clasificado por el tiempo que tienen vencidas las facturas, para de esa manera determinar que empresas ameritan una mayor atención. Una vez clasificada las empresas como segunda fase se elaborará un cuadro general para su respectivo análisis. La tercera fase implica el envío de la información la cual debe ser en forma digital y física para su respectivo análisis.

El envío en forma digital contara mediante un correo electrónico de parte del Auxiliar de cuentas por cobrar hacia la persona encargada de la verificación de la información el cual será el Contralor, esta información también será enviada de forma física, de esta forma nos aseguraremos que la información llegue de una forma o de otra al departamento indicado.

Por último, el proceso de control interno culminara con la cuarta fase que es la verificación de la información, esta forma nos aseguramos que las empresas no se pasen del límite de crédito otorgado para la respectiva toma de decisión con respecto a la parte financiera.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO No.3
REPORTES DE CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO:

El presente reglamento de control interno tiene como objetivo realizar un cuadro detallado de todas las cuentas por cobrar de los clientes con la finalidad de verificar la exactitud de los saldos registrados en el sistema contable y de esta manera salvaguarda tanto la información contable como monetarias de la empresa.

INTEGRANTES:

Auxiliar de Cobranza
Contador - Contralor

Procedimiento a Seguir:

- 1.- El Auxiliar de cobranza tendrá que realizar en forma semanal un reporte de la cobranza realizada y un cuadro de la cobranza no realizada.
- 2.- El reporte de cobranza no realizada contendrá.
 - Nombre de la empresa.
 - Tiempo y valores vencidos
- 3.- El contador y contralor deberá realizar las respectivas confirmaciones de saldos, más aún de las cuentas vencidas a mas largo plazo para la verificación y exactitudes de las mismas.

Tabla 13

Reporte de cuentas por Cobrar

HOTEL 4 ESTRELLA
REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR
FECHA: GUAYAQUIL, ENERO 16 DEL 2017

EMPRESAS	POR VENCER	VALORES VENCIDOS			
		A 15 DIAS	A 30 DIAS	A 45 DIAS	MAS 45 DIAS
Empresa A	\$ 259,66	\$ 285,63	\$ 314,19	\$ 345,61	\$ 336,87
Empresa B	\$ 145,88	\$ 160,47	\$ 176,51	\$ 194,17	\$ 726,52
Empresa C	\$1.554,55	\$1.710,01	\$1.881,01	\$2.069,11	\$ 254,22
Empresa D	\$ 146,99	\$ 161,69	\$ 177,86	\$ 195,64	\$ 259,66
Empresa E	\$ 669,00	\$ 735,90	\$ 809,49	\$ 890,44	\$ 979,48
Empresa F	\$ 775,00	\$ 852,50	\$ 937,75	\$1.031,53	\$ 1.134,68
TOTAL	\$3.551,08	\$3.906,19	\$4.296,81	\$4.726,49	\$ 3.691,43

Auxiliar de Cobranza

Contador/ Contralor

Muestra los clientes y los valores por vencer y vencidos.

4.2.9.- DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS.

El reporte de depósitos y transferencia radica en la verificación correcta que realiza el Cajero General con respecto a las cuentas por cobrar o de ser el caso las transferencias de los clientes para su servicio a posterior.

Los valores que se deben de cruzar son:

- Cuentas por cobrar a clientes.
- Cuentas por cobrar a tarjetas de crédito.
- Depósitos de clientes para futuras reservas.
- Depósitos de clientes para futuros eventos.
- Depósitos de venta diaria.
- Depósitos por anticipos de clientes.

La primera fase radica en la verificación de los depósitos y las transferencias que mantiene la empresa en sus cuentas por las cuentas por cobrar y aquellos valores que los bancos transfieren por el pago de cobros de tarjetas de crédito

La segunda fase es la identificación de esos valores y que las respectivas notas de crédito sean las correctas y sean adjudicados a los clientes.

La cuarta fase radica en la verificación de los saldos por los superiores que en este caso debería realizarlos el contador o contralor de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, verificando el trabajo realizado y el cumplimiento de todas las políticas de control.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO No.4
REPORTE DE DEPÓSITO Y TRANSFERENCIAS

OBJETIVO:

El presente reglamento de control interno tiene como objetivo realizar un cuadro detallado de todos los depósitos realizados y las transferencias realizadas por el banco e identificar cada una de ellas, con la finalidad de salvaguardar la información contable y recursos monetarios de la empresa.

INTEGRANTES:

Cajero General
Contador - Contralor

Procedimiento a Seguir:

1.- El cajero general será el encargado de revisar que la información proporcionada por el auditor nocturno, para lo cual se apoyará en:

- Resumen de ingreso global.
- Papeleta de depósito con su respectivo dinero.

2.- El Cajero deberá retirar los sobres de la caja fuerte o del sitio designado por el hotel y realizará la verificación exacta de los valores por depositar comparándolo con el resumen de ingreso global.

3.- Una vez verificado procederá al envío del depósito y registro del mismo.

4.- También será el encargado de visualizar en el portal del banco las transacciones que le fueron acreditada al hotel por cualquier concepto que fuera este y se procederá al registro contable.

5.- Para el análisis de la información obtenida realizará un cuadro detallado el cual contendrá.

- Empresa o cliente.
- Tipo de transacción (efectivo – depósitos recaudados por las ventas) o (transferencias adjudicadas).

6.- La información (Resumen transferencias y depósitos) será enviado por medio digital (correo electrónico) al Contador y Contralor.

7.- Todo el procedimiento que realice el auditor nocturno deberá ser en su oficina la cual cuenta con cámara de vigilancia.

Tabla 14

Reporte de depósitos y transferencias.

HOTEL 4 ESTRELLA				
REPORTE DE TRANSFERENCIAS Y DEPOSITOS				
FECHA: GUAYAQUIL, ENERO 16 DEL 2017				
EMPRESAS	VALORES RECAUDADOS			
	CLIENTES	PACIFICARD	VISA	DINERS
Empresa A	\$ 120,44	\$ -	\$ -	\$ -
Cliente ABC	\$ -	\$ 155,34		\$ -
Empresa E	\$ 357,00	\$ -	\$ -	\$ -
Empresa X	\$ 146,99	\$ -	\$ -	\$ -
Cliente DER	\$ -	\$ -		\$ 259,66
Cliente HJK	\$ -		\$ 432,90	\$ -
TOTAL	\$ 624,43	\$ 155,34	\$ 432,90	\$ 259,66

Cajero General

Contador/ Contralor

Muestra aquellos valores que la empresa recibió por las transferencias en forma diaria.

4.2.10.- FLUJO DE CAJA

El flujo de caja es una herramienta importante que utiliza la alta gerencia para la toma de decisiones, las respectivas programaciones de pagos, los análisis de cuentas por cobrar. El volumen de las ventas que están teniendo las organizaciones, los plazos en los cuales están recuperando la cartera, el promedio de efectivo que están ingresando en forma diaria a la organización. De esta manera podrán tener una visión clara de con cuanto recurso monetario cuentan y en qué proporción pueden destinarlo para las operaciones y direccionar las prioridades que tengan.

El presente flujo de caja está diseñado para mostrar como primer punto el volumen de las ventas. Luego de este se encuentra alimentado por el desglose de cómo se produjeron las ventas tanto por departamento como por la forma en que fueron realizadas las ventas. Luego se proporciona en qué fecha van a ser efectivizadas estas ventas o las respectivas cuentas por cobrar dando como resultado los montos que la empresa va a tener en el día indicado, para que la alta gerencia esté informada de los recursos monetarios con los cuales va a contar para el respectivo cumplimiento de las obligaciones.

Finalmente se presenta las respectivas obligaciones o pagos programados que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil van a tener en forma diaria, semana o mensual y si estos pueden ser cubiertos o no.

Como punto principal este flujo de caja estará alimentado cada uno de los reportes de los primeros controles internos, como el resumen de las ventas de las áreas de recaudaciones, los resúmenes de ingresos detallados y globales, reportes de cuentas por cobrar del auxiliar de cobranza y comprobados directamente con los depósitos y transferencias por cualquier concepto que registre el cajero general, de esta manera se cierra el círculo y la comprobación de todos los valores cobrados y registrados, dando la tranquilidad del cumplimiento de las actividades que debe realizar cada uno de los usuarios de las áreas de recaudación de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil. Por último, este flujo de caja será realizado y analizado por el contador y

contralor de la empresa los cuales son los funcionarios indicados que deben velar y asegurar que todos los procesos sean realizados en forma correcta.

A continuación, presentamos el diseño de flujo de caja, el cual proporcionará información en forma diaria la cual será:

- Ventas.
- Forma en cual fueron realizadas las ventas.
- Recuperación o entrada de efectivo.
- Saldos de efectivo diarios con los cuales cuenta la organización.
- Pagos programados a proveedores.
- Obligaciones con instituciones del estado.
- Gastos diarios, Gastos semanales, Gastos mensuales.
- Obligaciones con empleados y Obligaciones bancarias.
- Obligaciones con los accionistas y total del efectivo con el que cuenta la empresa después de sus obligaciones.

4.2.11.- FLUJO DE CAJA DE HOTEL DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

A continuación, presentamos un flujo de caja de un hotel de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de realizar una comparación, y determinar cuáles son los beneficios que tendrá por la gestión de tesorería, los cambios que pueda presentar principalmente en sus ingresos que es la parte más delicada, ya que de eso dependerá la toma de decisiones de la alta gerencia de cuándo y con cuanto recurso monetario cuenta en determinado tiempo.

4.2.12.- ANALISIS DE FLUJO DE CAJA DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN RELACION A FLUJO DE CAJA DE NUESTRA PROPUESTA.

Como primer punto en el flujo de caja original no se determinan cuando van a ser efectivizadas las ventas, cuando va a recuperarse la cartera de cuentas por cobrar, esto puede llevar a una mala toma de decisión ya que no se tiene con exactitud en que tiempo se podrá utilizar el efectivo para cubrir las obligaciones.

Como segundo punto los saldos no serán los reales ya que al no tener con exactitud los valores efectivizados no se podrá determinar con cuanto recurso económico real se cuenta en la actualidad.

Como tercer punto no se muestra el desglose de cómo fueron realizadas las ventas lo cual es muy impórtate para la alta gerencia para la toma de decisiones a futuro o cual es la forma más efectiva con la que se están realizando las ventas.

Como punto final en nuestro flujo de caja de la propuesta se muestra en forma detallada cuando se va a recuperar o efectivizar las ventas y se reconoce como ingreso lo cual nos ayuda a la toma de decisión. Cabe mencionar que el flujo de caja de nuestra propuesta es una herramienta que va a ayudar a la alta gerencia a la toma de decisión ya sea por la determinación de cómo se están realizando las ventas y cuándo van a ser efectivizadas, de esta manera se sabrá con exactitud con cuánto dinero contamos y en el tiempo exacto para cubrir las obligaciones de la empresa.

COMPARACION	FLUJO DE CAJA ORIGINAL	FLUJO DE CAJA DE LA PROPUESTA
Saldos Primera Semana	\$ 29.883,08	\$ 39.883,08
Saldos Segunda Semana	- \$15.530,95	\$24.352.12
Saldo Tercera Semana	\$ 34.446,46	\$ 58.797,48
Saldo Cuarta Semana	\$121.404,72	\$ 20.202,20

Semana Primera. - En la primera semana se puede notar claramente que en el flujo de caja tradicional existe un equivalente al efectivo de 29.883,08, los cuales no es correcto ya que verificando la recaudación realizada en la semana en forma detallada suman \$39.883,08 luego de nuestra propuesta, tomando en cuenta los efectivos que se van a recaudar de semanas anteriores.

Semana Segunda. - Siguiendo con el respectivo análisis se puede verificar que en los resultados del flujo de caja tradicional muestra un valor negativo de -\$ 15.530,05 dando una idea errónea de que no se va a poder cumplir con las obligaciones o pagos a proveedores, lo cual también es incorrecto ya que tomando en cuenta nuestra propuesta se puede verificar que se cubren las obligaciones quedando un saldo positivo de \$24.352.12.

Tercera Semana. – De igual manera se muestra una diferencia en la tercera semana ya que en el flujo de caja tradicional muestra un valor de \$34.446,46, en comparación con nuestra propuesta de \$ 58.797,48 esto en base a que se toman en cuenta los valores efectivizados de todas las operaciones de semanas anteriores.

Cuarta Semana. – Es muy importante analizar esta última semana ya que esta será la que determine el saldo inicial para el próximo mes, en el flujo de caja tradicional muestra un valor de \$ 121.404,72 ya que están tomando en cuenta todas las ventas como recaudadas, lo cual no es cierto ya que tenemos ventas a crédito y estas se realizarán efectivas en el próximo mes, dando un valor final con nuestra propuesta de \$ 20.202,20 lo cual dará una visión clara del efectivo con el que cuenta la empresa y con cuánto podrá contar en el futuro.

Cabe recalcar que para la toma de decisiones es muy importante trabajar con datos exactos ya que determinará cuando y en qué momento la empresa podrá hacer uso de sus recursos para cubrir los pagos a proveedores y obligaciones.

Tabla 15

Flujo de Caja (Primera Semana).

HOTELES DE 4 ESTRESLLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Totales
	03/01/2017	04/01/2017	05/01/2017	06/01/2017	07/01/2017	08/01/2017	09/01/2017	
TOTAL DE VENTAS	\$12.483,44	\$13.731,78	\$15.104,96	\$16.615,46	\$18.277,00	\$20.104,70	\$22.115,17	\$118.432,51
Ventas de Contado	\$2.500,00	\$2.750,00	\$3.025,00	\$3.327,50	\$3.660,25	\$4.026,28	\$4.428,90	\$23.717,93
Ventas con Tarj. de Cre.	\$2.875,00	\$3.162,50	\$3.478,75	\$3.826,63	\$4.209,29	\$4.630,22	\$5.093,24	\$27.275,62
Ventas Crédito Coop.	\$3.306,25	\$3.636,88	\$4.000,56	\$4.400,62	\$4.840,68	\$5.324,75	\$5.857,22	\$31.366,96
Anticipo de Clientes	\$3.802,19	\$4.182,41	\$4.600,65	\$5.060,71	\$5.566,78	\$6.123,46	\$6.735,81	\$36.072,00
INGRESOS	\$6.302,19	\$9.678,03	\$10.645,83	\$11.710,42	\$12.881,46	\$14.169,61	\$15.586,57	\$80.974,10
Ventas de Contado	\$2.500,00	\$2.750,00	\$3.025,00	\$3.327,50	\$3.660,25	\$4.026,28	\$4.428,90	\$23.717,93
Ventas con Tarj. de Cre.		\$2.745,63	\$3.020,19	\$3.322,21	\$3.654,43	\$4.019,87	\$4.421,86	\$21.184,17
Ventas Crédito Coop.								\$0,00
Anticipo de Clientes	\$3.802,19	\$4.182,41	\$4.600,65	\$5.060,71	\$5.566,78	\$6.123,46	\$6.735,81	\$36.072,00
EGRESOS	\$115,00	\$126,50	\$139,15	\$153,07	\$168,37	\$185,21	\$50.203,73	\$51.091,02
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios								\$0,00
Servicios Básicos								\$0,00
Gasto de Seguridad								\$0,00
Pago de I.E.S.S								\$0,00
Pago SRI								\$0,00
Pagos al Banco	\$115,00	\$126,50	\$139,15	\$153,07	\$168,37	\$185,21	\$203,73	\$1.091,02
SALDO INICIAL	\$10.000,00	\$16.187,19	\$25.738,72	\$36.245,40	\$47.802,76	\$60.515,84	\$74.500,24	
(+/-) ENTRE IN Y EG	\$6.187,19	\$9.551,53	\$10.506,68	\$11.557,35	\$12.713,09	\$13.984,40	\$-34.617,16	
SALDO FINAL	\$16.187,19	\$25.738,72	\$36.245,40	\$47.802,76	\$60.515,84	\$74.500,24	\$39.883,08	

Muestra detalles de ingresos y egresos primera semana con los respectivos pagos y obligaciones.

Tabla 16

Flujo de Caja (Segunda Semana).

HOTEL DE 4 ESTRELLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Totales
	10/01/2017	11/01/2017	12/01/2017	13/01/2017	14/01/2017	15/01/2017	16/01/2017	
TOTAL DE VENTAS	\$13.981,45	\$15.379,60	\$16.917,55	\$18.609,31	\$20.470,24	\$22.517,27	\$24.768,99	\$132.644,41
Ventas de Contado	\$2.800,00	\$3.080,00	\$3.388,00	\$3.726,80	\$4.099,48	\$4.509,43	\$4.960,37	\$26.564,08
Ventas con Tarj. de Cre.	\$3.220,00	\$3.542,00	\$3.896,20	\$4.285,82	\$4.714,40	\$5.185,84	\$5.704,43	\$30.548,69
Ventas Crédito Coop.	\$3.703,00	\$4.073,30	\$4.480,63	\$4.928,69	\$5.421,56	\$5.963,72	\$6.560,09	\$35.130,99
Anticipo de Clientes	\$4.258,45	\$4.684,30	\$5.152,72	\$5.668,00	\$6.234,80	\$6.858,28	\$7.544,10	\$40.400,64
INGRESOS	\$7.058,45	\$10.839,40	\$11.923,33	\$13.115,67	\$14.427,23	\$15.869,96	\$17.456,95	\$90.690,99
Ventas de Contado	\$2.800,00	\$3.080,00	\$3.388,00	\$3.726,80	\$4.099,48	\$4.509,43	\$4.960,37	\$26.564,08
Ventas con Tarj. de Cre.		\$3.075,10	\$3.382,61	\$3.720,87	\$4.092,96	\$4.502,25	\$4.952,48	\$23.726,27
Ventas Crédito Coop.								\$0,00
Anticipo de Clientes	\$4.258,45	\$4.684,30	\$5.152,72	\$5.668,00	\$6.234,80	\$6.858,28	\$7.544,10	\$40.400,64
EGRESOS	\$10.128,80	\$141,68	\$155,85	\$171,43	\$188,58	\$45.207,43	\$50.228,18	\$106.221,95
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios								\$0,00
Servicios Básicos								\$0,00
Gasto de Seguridad								\$0,00
Pago de I.E.S.S	\$10.000,00					\$45.000,00		\$55.000,00
Pago SRI								\$0,00
Pagos al Banco	\$128,80	\$141,68	\$155,85	\$171,43	\$188,58	\$207,43	\$228,18	\$1.221,95
SALDO INICIAL	\$39.883,08	\$36.812,73	\$47.510,44	\$59.277,93	\$72.222,16	\$86.460,82	\$57.123,35	
(+/-) ENTRE IN Y EG	\$-3.070,35	\$10.697,72	\$11.767,49	\$12.944,24	\$14.238,66	\$-29.337,48	\$-32.771,22	
SALDO FINAL	\$36.812,73	\$47.510,44	\$59.277,93	\$72.222,16	\$86.460,82	\$57.123,35	\$24.352,12	

Muestra detalles de ingresos y egresos segunda semana con los respectivos pagos y obligaciones.

Tabla 17

Flujo de Caja (Tercera Semana).

HOTELES DE 4 ESTRESLLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Totales
	17/01/2017	18/01/2017	19/01/2017	20/01/2017	21/01/2017	22/01/2017	23/01/2017	
TOTAL DE VENTAS	\$12.982,78	\$14.281,05	\$15.709,16	\$17.280,07	\$19.008,08	\$20.908,89	\$22.999,78	\$123.169,81
Ventas de Contado	\$2.600,00	\$2.860,00	\$3.146,00	\$3.460,60	\$3.806,66	\$4.187,33	\$4.606,06	\$24.666,64
Ventas con Tarj. de Cre.	\$2.990,00	\$3.289,00	\$3.617,90	\$3.979,69	\$4.377,66	\$4.815,42	\$5.296,97	\$28.366,64
Ventas Crédito Coop.	\$3.438,50	\$3.782,35	\$4.160,59	\$4.576,64	\$5.034,31	\$5.537,74	\$6.091,51	\$32.621,64
Anticipo de Clientes	\$3.954,28	\$4.349,70	\$4.784,67	\$5.263,14	\$5.789,45	\$6.368,40	\$7.005,24	\$37.514,88
INGRESOS	\$9.860,53	\$13.702,03	\$15.072,23	\$16.579,45	\$18.237,40	\$20.061,14	\$22.067,25	\$115.580,03
Ventas de Contado	\$2.600,00	\$2.860,00	\$3.146,00	\$3.460,60	\$3.806,66	\$4.187,33	\$4.606,06	\$24.666,64
Ventas con Tarj. de Cre.		\$2.855,45	\$3.141,00	\$3.455,09	\$3.800,60	\$4.180,66	\$4.598,73	\$22.031,54
Ventas Crédito Coop.	\$3.306,25	\$3.636,88	\$4.000,56	\$4.400,62	\$4.840,68	\$5.324,75	\$5.857,22	\$31.366,96
Anticipo de Clientes	\$3.954,28	\$4.349,70	\$4.784,67	\$5.263,14	\$5.789,45	\$6.368,40	\$7.005,24	\$37.514,88
EGRESOS	\$119,60	\$131,56	\$144,72	\$30.159,19	\$175,11	\$192,62	\$50.211,88	\$81.134,67
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios								\$0,00
Servicios Básicos								\$0,00
Gasto de Seguridad								\$0,00
Pago de I.E.S.S								\$0,00
Pago SRI				\$30.000,00				\$30.000,00
Pagos al Banco	\$119,60	\$131,56	\$144,72	\$159,19	\$175,11	\$192,62	\$211,88	\$1.134,67
SALDO INICIAL	\$24.352,12	\$34.093,05	\$47.663,52	\$62.591,03	\$49.011,30	\$67.073,59	\$86.942,11	
(+/-) ENTRE IN Y EG	\$9.740,93	\$13.570,47	\$14.927,51	\$-13.579,73	\$18.062,29	\$19.868,52	\$-28.144,63	
SALDO FINAL	\$34.093,05	\$47.663,52	\$62.591,03	\$49.011,30	\$67.073,59	\$86.942,11	\$58.797,48	

Muestra detalles de ingresos y egresos tercera semana con los respectivos pagos y obligaciones.

Tabla 18

Flujo de Caja (Cuarta Semana).

HOTEL DE 4 ESTRELLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Totales
	24/01/2017	25/01/2017	26/01/2017	27/01/2017	28/01/2017	29/01/2017	30/01/2017	
TOTAL DE VENTAS	\$13.482,11	\$14.830,32	\$16.313,36	\$17.944,69	\$19.739,16	\$21.713,08	\$23.884,38	\$127.907,11
Ventas de Contado	\$2.700,00	\$2.970,00	\$3.267,00	\$3.593,70	\$3.953,07	\$4.348,38	\$4.783,21	\$25.615,36
Ventas con Tarj. de Cre.	\$3.105,00	\$3.415,50	\$3.757,05	\$4.132,76	\$4.546,03	\$5.000,63	\$5.500,70	\$29.457,67
Ventas Crédito Coop.	\$3.570,75	\$3.927,83	\$4.320,61	\$4.752,67	\$5.227,94	\$5.750,73	\$6.325,80	\$33.876,32
Anticipo de Clientes	\$4.106,36	\$4.517,00	\$4.968,70	\$5.465,57	\$6.012,13	\$6.613,34	\$7.274,67	\$38.957,76
INGRESOS	\$10.509,36	\$14.525,57	\$15.978,13	\$17.575,94	\$19.333,54	\$21.266,89	\$23.393,58	\$122.583,02
Ventas de Contado	\$2.700,00	\$2.970,00	\$3.267,00	\$3.593,70	\$3.953,07	\$4.348,38	\$4.783,21	\$25.615,36
Ventas con Tarj. de Cre.		\$2.965,28	\$3.261,80	\$3.587,98	\$3.946,78	\$4.341,46	\$4.775,61	\$22.878,91
Ventas Crédito Coop.	\$3.703,00	\$4.073,30	\$4.480,63	\$4.928,69	\$5.421,56	\$5.963,72	\$6.560,09	\$35.130,99
Anticipo de Clientes	\$4.106,36	\$4.517,00	\$4.968,70	\$5.465,57	\$6.012,13	\$6.613,34	\$7.274,67	\$38.957,76
EGRESOS	\$15.124,20	\$136,62	\$150,28	\$15.165,31	\$181,84	\$200,03	\$130.220,03	\$161.178,31
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios							\$80.000,00	\$80.000,00
Servicios Básicos				\$15.000,00				\$15.000,00
Gasto de Seguridad	\$15.000,00							\$15.000,00
Pago de I.E.S.S								\$0,00
Pago SRI								\$0,00
Pagos al Banco	\$124,20	\$136,62	\$150,28	\$165,31	\$181,84	\$200,03	\$220,03	\$1.178,31
SALDO INICIAL	\$58.797,48	\$54.182,65	\$68.571,60	\$84.399,45	\$86.810,08	\$105.961,78	\$127.028,65	
(+/-) ENTRE IN Y EG	\$-4.614,84	\$14.388,95	\$15.827,85	\$2.410,63	\$19.151,70	\$21.066,87	\$-106.826,45	
SALDO FINAL	\$54.182,65	\$68.571,60	\$84.399,45	\$86.810,08	\$105.961,78	\$127.028,65	\$20.202,20	

Muestra detalles de ingresos y egresos cuarta semana con los respectivos pagos y obligaciones.

Tabla 19

Flujo de Caja (Primera Semana).

HOTELES DE 4 ESTRELLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	viernes	Sabado	Domingo	Totales
	03/01/2017	04/01/2017	05/01/2017	06/01/2017	07/01/2017	08/01/2017	09/01/2017	
INGRESOS	\$6.302,19	\$9.678,03	\$10.645,83	\$11.710,42	\$12.881,46	\$14.169,61	\$15.586,57	\$80.974,10
EGRESOS	\$115,00	\$126,50	\$139,15	\$153,07	\$168,37	\$185,21	\$50.203,73	\$51.091,02
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios								\$0,00
Servicios Basicos								\$0,00
Gasto de Seguridad								\$0,00
Pago de I.E.S.S								\$0,00
Pago SRI								\$0,00
Pagos al Banco	\$115,00	\$126,50	\$139,15	\$153,07	\$168,37	\$185,21	\$203,73	\$1.091,02
DIFERENCIA	\$6.187,19	\$9.551,53	\$10.506,68	\$11.557,35	\$12.713,09	\$13.984,40	\$-34.617,16	\$29.883,08

Muestra detalles de ingresos y egresos primera semana con los respectivos pagos y obligaciones de un flujo de caja tradicional.

Tabla 20

Flujo de Caja (Segunda Semana).

HOTELES DE 4 ESTRELLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	viernes	Sabado	Domingo	Totales
	10/01/2017	11/01/2017	12/01/2017	13/01/2017	14/01/2017	15/01/2017	16/01/2017	
INGRESOS	\$7.058,45	\$10.839,40	\$11.923,33	\$13.115,67	\$14.427,23	\$15.869,96	\$17.456,95	\$90.690,99
EGRESOS	\$10.128,80	\$141,68	\$155,85	\$171,43	\$188,58	\$45.207,43	\$50.228,18	\$106.221,95
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios								\$0,00
Servicios Basicos								\$0,00
Gasto de Seguridad								\$0,00
Pago de I.E.S.S	\$10.000,00					\$45.000,00		\$55.000,00
Pago SRI								\$0,00
Pagos al Banco	\$128,80	\$141,68	\$155,85	\$171,43	\$188,58	\$207,43	\$228,18	\$1.221,95
DIFERENCIA	\$-3.070,35	\$10.697,72	\$11.767,49	\$12.944,24	\$14.238,66	\$-29.337,48	\$-32.771,22	\$-15.530,95

Muestra detalles de ingresos y egresos Segunda semana con los respectivos pagos y obligaciones de un flujo de caja tradicional.

Tabla 21

Flujo de Caja (Tercera Semana).

HOTELES DE 4 ESTRESLLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	viernes	Sabado	Domingo	Totales
	17/01/2017	18/01/2017	19/01/2017	20/01/2017	21/01/2017	22/01/2017	23/01/2017	
INGRESOS	\$9.860,53	\$13.702,03	\$15.072,23	\$16.579,45	\$18.237,40	\$20.061,14	\$22.067,25	\$115.580,03
EGRESOS	\$119,60	\$131,56	\$144,72	\$30.159,19	\$175,11	\$192,62	\$50.211,88	\$81.134,67
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios								\$0,00
Servicios Basicos								\$0,00
Gasto de Seguridad								\$0,00
Pago de I.E.S.S								\$0,00
Pago SRI				\$30.000,00				\$30.000,00
Pagos al Banco	\$119,60	\$131,56	\$144,72	\$159,19	\$175,11	\$192,62	\$211,88	\$1.134,67
DIFERENCIA	\$9.740,93	\$13.570,47	\$14.927,51	\$-13.579,73	\$18.062,29	\$19.868,52	\$-28.144,63	\$34.445,36

Muestra detalles de ingresos y egresos Tercera semana con los respectivos pagos y obligaciones de un flujo de caja tradicional.

Tabla 22

Flujo de Caja (Cuarta Semana).

HOTELES DE 4 ESTRELLAS								
FLUJO DE CAJA								
DESCRIPCION	Lunes 24/01/2017	Martes 25/01/2017	Miércoles 26/01/2017	Jueves 27/01/2017	viernes 28/01/2017	Sabado 29/01/2017	Domingo 30/01/2017	Totales
INGRESOS	\$10.509,36	\$14.525,57	\$15.978,13	\$17.575,94	\$19.333,54	\$21.266,89	\$23.393,58	\$122.583,02
EGRESOS	\$15.124,20	\$136,62	\$150,28	\$15.165,31	\$181,84	\$200,03	\$130.220,03	\$161.178,31
Proveedores							\$50.000,00	\$50.000,00
Sueldos y Salarios							\$80.000,00	\$80.000,00
Servicios Basicos				\$15.000,00				\$15.000,00
Gasto de Seguridad	\$15.000,00							\$15.000,00
Pago de I.E.S.S								\$0,00
Pago SRI								\$0,00
Pagos al Banco	\$124,20	\$136,62	\$150,28	\$165,31	\$181,84	\$200,03	\$220,03	\$1.178,31
DIFERENCIA	\$-4.614,84	\$14.388,95	\$15.827,85	\$2.410,63	\$19.151,70	\$21.066,87	\$-106.826,45	\$121.404,72

Muestra detalles de ingresos y egresos Cuarta semana con los respectivos pagos y obligaciones de un flujo de caja tradicional.

4.2.13.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA

El cronograma de actividades se realizará con cada uno de los usuarios involucrados en 4 semanas las cuales se detallan a continuación.

Tabla 23

Cronograma de actividades

HOTEL 4 ESTRELLA				
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
FECHA: GUAYAQUIL, ENERO 16 DEL 2017				
DESCRIPCION	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
CHARLAS	X			
CAPACITACIÓN	X			
CURSOS	X			
PRÁCTICAS		X		
MANUALES		X		
MEMOS		X		
COMUNICADOS			X	
PRUEBAS			X	
PROYECTO INCORPORADO				X

Muestra cronológicamente las actividades que debe realizarse

4.2.14.- VALIDACIÓN

La presente propuesta estará validada por 1 experto en la rama hotelera y 1 experto en el sector contable y auditoría.

Al referirnos a expertos en rama hotelera nos referimos a personas que trabajan entre 10 y 20 años en hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil y que están directamente involucrados en los procesos contables de este tipo de organización, personas que trabajan directamente en el departamento contable y de auditoría.

Al referirnos de expertos en la rama de contabilidad y auditoría tomaremos en cuenta la opinión de auditores externos los cuales tienen un amplio conocimiento no solo en los procesos de controles internos de los hoteles de cuatro estrellas si no en procesos de controles internos de cualquier organización.

Las respectivas validaciones se realizarán a través de una verificación de los datos incorporados en la propuesta y analizados por los expertos dando su opinión clara y precisa de cuan viable es la propuesta y si su implementación es lógica por la contestación de 5 preguntas las cuales nos permitirán evaluar nuestra propuesta.

1.- ¿Los procesos de controles internos son aplicados para un hotel de cuatro estrellas?

2.- ¿Los procesos de controles internos de nuestra propuesta son claros y sencillos?

3.- ¿Los procesos de controles internos de nuestra propuesta mejorarían la verificación y exactitud de la información contable?

4.- ¿Los procesos de controles internos ayudaran a la verificación de los saldos de nuestros clientes?

5.- ¿Los procesos de controles internos propuestos darán una clara clasificación de los cargos a nuestros clientes?

Los entrevistados coinciden claramente en que nuestra propuesta es viable ya que los reportes detallados nos darán claramente una visión de cómo se realizaron las operaciones y facilitaran en cualquier manera la exactitud de los valores que recibió la empresa por cada una de las áreas de recaudaciones.

Adicionalmente verificaron el flujo de efectivo el cual opinaron que es una herramienta que ayudaría a la empresa a la toma de decisiones, debido a que muestra en que momento la empresa tiene cuenta con los recursos necesarios para la cancelación de sus necesidades y de cómo se va recaudando los valores.

4.3.- COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El costo de la implementación de la propuesta está basado los componentes o etapas que tendrán que desarrollarse con la finalidad de que los controles internos que se diseñaron puedan dar resultados dentro de una organización de hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil.

Recursos Humanos

Para la implementación de la propuesta no se necesitará Recursos Humano adicionales, debido a que la implantación de la propuesta se realizara con el personal actual que labora en la organización hotel de cuatro estrellas, que son las personas directamente involucradas que realizaran los reportes y análisis de los controles internos.

Equipamiento

Para la implementación de la propuesta no se necesitará equipamiento adicional, debido a que la implementación de la propuesta se realizará con los equipos existentes en la organización hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil.

Materiales

Para la implementación de la propuesta se utilizarán:

- Papelería.
- Cuadros comparativos.
- Computadora.
- Útiles de oficina en general.

Instalaciones

Para la implementación de la propuesta se utilizará primordialmente una sala de reuniones en la cual se capacitará a los colaboradores que intervendrán en la implementación de los controles internos, las capacitaciones serán mediante charlas, exposiciones, memorándum, correos, manuales escritos, pruebas, etc.

Tabla 24

Costo de implementación de la propuesta

COSTO DE IMPLEMNTACION	
PORCESOS DE CONTROL INTERNOS	

CONTROLES	DESCRIPCION	COSTO	
1	REPORTE DE PUNTO DE VENTA		
	FASES		
	1	Clasificación de facturas	\$166,67
	2	Elaboración de reporte detallado	\$500,01
	3	Envío de la información	\$83,34
	5	Revisión y Verificación	\$50,00
	TOTAL		\$800,02
2	RESUMEN DE INGRESOS		
	FASES		
	1	Clasificación reportes de puntos de ventas	\$16,67

	2	Elaboración de reporte detallado	\$50,00
	3	Envío de la información	\$8,34
	4	Revisión y Verificación	\$125,00
	TOTAL		\$200,01
3	REPORTES DE CUENTAS POR COBRAR		
	FASES		
	1	Clasificación de las cuentas por cobrar	\$100,00
	2	Elaboración de reporte detallado	\$50,00
	3	Envío de la información	\$8,34
	4	Revisión y Verificación	\$475,00
	TOTAL		\$633,34
4	DEPOSITOS Y TRANSFERENCIAS		
	FASES		
	1	Identificación de los cobros	\$100,00
	2	Identificación de las Transferencias	\$50,00
	4	Revisión y Verificación de los saldos	\$475,00
	TOTAL		\$625,00
5	FLUJO DE CAJA		
	FASES		
	1	Identificación de ventas	\$100,00
	2	Identificación de las recaudaciones	\$50,00
	3	Identificación de los pagos	\$8,34
	4	Revisión y Verificación de los saldos	\$475,00
TOTAL		\$633,34	

TOTAL DE LA IMPREMENTACION DE LA PROPUESTA	\$2.891,71
---	-------------------

Muestra en forma detallada el costo de implementación de nuestra propuesta.

4.4.- BENEFICIOS

Con la implementación de la propuesta existirán agentes que se benefician en forma directa o indirecta, hay que tomar en cuenta que los beneficios que recibe una persona pueden ser en forma tangible o intangible, esta corresponde directamente al valor que cada una de las personas les den a los efectos que se producen por recibir una ayuda o beneficio y de cómo se reciben estos beneficios.

4.4.1.-BENEFICIARIOS DIRECTOS

Al implementar nuestra propuesta vamos a tener dos tipos de beneficiarios directos:

- Colaboradores
- Accionistas

En los dos casos los beneficiarios son internos de la organización y los beneficios que reciben son la tranquilidad de que la información proporcionada y recibida esta correcta dentro de los parámetros normales de una organización y tienen una exactitud la cual se refleja en los informes emitidos a los organismos de control.

4.4.2.- BENEFICIARIOS INDIRECTOS

Al implementar la propuesta los beneficiarios indirectos son nuestros clientes, los cuales van a tener la tranquilidad y seguridad de que los pagos realizados a la empresa por los bienes adquiridos esta registrados de una forma correcta y en un futuro no tendrá algún inconveniente con la organización hoteles cuatro estrellas.

CAPÍTULO V

CONSLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.-CONCLUSIÓN

Las formas existentes en que los hoteles de cuatro estrellas recaudan son: en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, canje publicitario, crédito corporativo, crédito a folios, por lo cual podemos determinar la necesidad de controles que deben incorporarse para salvaguardar los recursos de la empresa y el trabajo de nuestros colaboradores. No obstante, la información que se puede reflejar es muy importante y basándonos en nuestra propuesta nos dará una visión clara de en qué cantidad o porcentaje se están realizando las formas de recaudación y dándonos una exactitud de los valores con los que cuenta actualmente la empresa para el cumplimiento de sus obligaciones y pagos a proveedores.

Los procesos de control interno que se aplican específicamente en las áreas de recaudaciones de los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil, siendo estos empíricos y diseñados por el mismo personal de la alta dirección, aprobados por la gerencia general los cuales ayudan en parte a la supervisión de los depósitos y cobros que se realizan en cada una de las cajas existente en los hoteles, pero no existen un formato establecido el cual deban seguir, ni tampoco existen los suficientes controles ni divisiones, por lo cual no puede existir una verificación eficiente y eficaz sobre estos procesos, el proceso de control interno para la área de recaudación es el más utilizado “arqueo de caja” pero no es el único que se puede aplicar para la verificación exacta de los valores recaudados, existen muchos más que se pueden incorporar para la seguridad de los colaboradores y de los activos de la empresa, por lo tanto se diseñó algunos para la tranquilidad de la alta gerencia y la exactitud de la información que reposa en los libros contables.

Estos Controles internos que aplican los hoteles de cuatros estrellas de la ciudad de Guayaquil actualmente se basan en los arqueos de caja, los cuales se realizan en formas esporádicas y la comprobación de los depósitos, para luego ser cotejados en la conciliación bancaria y verificados contablemente en la forma correcta, pero en ninguno de estos aspectos proporciona información relevante para una toma de decisión o proyección en un flujo de caja el cual permitirá a prever que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones sea esta de cualquier tipo.

Todos aquellos procesos de controles internos que las empresas puedan incorporar deben ser analizados primeramente en grado de información que se vaya a necesitar, la factibilidad de los procesos incorporados y sus herramientas, y por último el grado de impacto en el que podrá ayudar a las organizaciones tanto a determinar la seguridad de los recursos y de la información como al grado de salvaguardar la integridad de los colaboradores.

5.2.- RECOMENDACIONES

Las formas de recaudaciones tradicionales ciertamente no se pueden cambiar, sin embargo, se puede mejorar los procesos y reportes los cuales reflejen de forma más detallada las formas de recaudaciones la cual ayudara a los ejecutivos de alto nivel a identificar de qué forma se cobraron las facturas y cuando va a ingresar los efectivos a la empresa para disponer de ellos.

Las organizaciones hoteleras pueden implementar mejores controles internos en las áreas de recaudación, mediante formatos que determinen la forma de los cobros, los servicios que brindaron, las áreas que recaudaron dicho valor y de esta manera se puede alimentar modulo contable y tener mejores resultados y una información más actualizada. De esta manera los hoteles de cuatro estrellas podrán tener información más eficiente y eficaz y sobretodo salvaguardar los procesos y los recursos monetarios de las organizaciones.

En base al estudio realizado podemos recomendar que se revise la propuesta establecida en el presente trabajo de titulación el cual podrá ser incorporado no tan solo para hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Guayaquil, también podrá ser implementado en otros hoteles de cualquier provincia y cualquier categoría, garantizando los máximos resultados con los controles que se pueden implementar en la áreas de recaudación y más aún existen algunas formas de recaudar los valores, haciendo que la información sea más compleja de determinar que en otro tipo de organización. Esto ayudara definitivamente a que la información en el flujo de efectivo sea real y eficiente, dando una herramienta a la alta dirección para la toma de decisión al determinar donde serán destinados estos recursos los cuales pueden ser las operaciones diarias de la organización, inversión o financiamiento y más aún pueden asegurarse de fondos a futuro ya que la rama hotelera tiene temporadas altas y bajas y de esta forma tener una organización más eficiente y eficaz, con un mejoramiento continuo en sus procesos de controles.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Cruz, R. D. (2015). Controles internos: uma ferramenta de gestão no setor de Departamento de Pessoal.
- 2.- MAIOLA, O. (2014). EL FRAUDE Y LOS CONTROLES EN LOS SISTEMAS CONTABLES. Contabilidad y auditoría, (38), 51-Págs.
- 3.- AMBIENTE, M. (2002). REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS. Ley de turismo, 3. (Ministerio del Ambiente)
- 4.- Reglamento de alojamiento, Ministerio de Turismo
- 5.- DE LAS NORMAS, C. D. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR PÚBLICO. Auditoría interna, 11, 110-13.
- 6.- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- 7.- Gómez, H. B., & Ramírez, E. J. (2016). INFORMACIÓN Y CONTROL INTERNO. Contaduría Universidad de Antioquia, (19-20), 75-104.
- 8.- Zambrano Abril, E. A. (2016). Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa" CAJARDENSA" de la ciudad de Santo Domingo.
- 9.- Quito Abad, L. F. (2013). Diseño de un manual de control interno de inventarios basado en las NIIF para PYMES en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ SA, de la ciudad de Riobamba, período 2011.
- 10.- Juárez, K. A. C. (2013). ¿Control interno o difuso de convencionalidad? Una mejor idea: la garantía de tratados. Anuario mexicano de derecho internacional, 13(13), 51-97. (139-258-1-SM)

- 11.- Guzman Coello, K. E., & Vera Rodriguez, M. S. (2015). El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario " El Pedregal" de Guayaquil.
- 12.- Vargas, R., Anibal, W., & Orozco Orozco, E. A. (2017). Auditoria Interna: Evaluación del control interno del area de inventario de mercancías mediante el uso del informe COSO. Aplicado a la empresa librería Polo en el segundo semestre 2013 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua).
- 13.- López, T., & Belén, K. (2016). Sistema de control interno bajo la metodología COSO III y la toma de decisiones en la empresa DISENSA del cantón Cevallos (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría).
- 14.- Cuasapaz Castillo, J. P. (2016). Propuesta de un sistema de control interno financiero COSO II aplicado a la empresa SOLCORP Soluciones Corporativas, dedicada a la fabricación de prendas de vestir, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE.).
- 15.- Gordón Gangotena, S. D. L. Á. (2016). Diseño de un sistema de control interno para el área de ventas en la empresa Compañía Limitada de Inversiones bajo el método COSO III (Bachelor's thesis, Quito: UCE.).
- 16.- Pérez, G. G., Daley, D. S., & de los Reyes Zulueta, Y. (2016). EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESCUELA HOTELERÍA Y TURISMO CIEGO DE ÁVILA. *Universidad&Ciencia*, 4(3), 17-32.
- 17.- Mena Suárez, T. J. (2016). Propuesta de Programa de Auditoría al Control Interno en el Área de Recepción para el Hotel Ensenachos (Doctoral dissertation, Universidad Central" Marta Abreu" de la Villas).
- 18.- Chiambretto, M. V. (2016). Sistema integrado de gestión para el área tesorería de la empresa XX (Doctoral dissertation).

19.- Gómez Álvarez, Y., Pérez Martínez, R. A., & Ramírez Rendón, Y. (2017). Guía de mejores prácticas de control interno en las microempresas.

20.- Basantes, A. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL TRIBUTARIO DE LOS INGRESOS ADICIONALES CORRESPONDIENTES A LAS PROPINAS DEL 10% DE SERVICIOS PERCIBIDOS POR EL PERSONAL EN RELACION DE DEPENDENCIA DEL SECTOR TURISTICO EN ECUADOR (Master's thesis, Quito/IAEN/2016).

21.- Mocha Espinoza, M. D. C. (2016). Información necesaria para la evaluación de un proyecto de inversión mediante el método de flujos de efectivo.

22.- Valencia Diaz, A. (2017). Crecimiento económico y flujos de efectivo en las empresas del sector servicios de Santander.

http://www.ecoediciones.com/nueva/index.php?option=com_virtuemart&view=productdetails&virtuemart_product_id=699

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTAS

Preguntas

- 1.- ¿Considera usted importante que las aéreas de recaudaciones tengan controles permanentes?
- 2.- ¿Considera usted que los controles que se apliquen a las aéreas de recaudación ayudarían a mejorar la información en módulo de cuentas por cobrar?
- 3.- ¿Considera usted que la información de cuentas por cobrar debe tener una mejor presentación?
- 4.- ¿Considera usted que la información de cuentas por cobrar debe ser una información que llegue a sus manos en forma diaria o mensual?
- 5.- ¿Los flujos de caja le ayudan a tomar una decisión sobre las operaciones de la empresa?

Entrevistados

Sr. Gino Luzi, presidente de la Federación hotelera de Guayaquil – AHOTEGU el cual también fue gerente de Grand Hotel Guayaquil por 39.

1. Si se considera muy importante el mantener un control en las áreas de recaudaciones, por el volumen de ventas y el flujo de efectivo que transita por las manos de nuestros colaborados, siempre es bueno salvaguardar la integridad de los colaboradores y de la empresa.
2. Todo control es bueno siempre y cuando se mantengan en forma periódica, y que interrumpen en lo más mínimo a trabajo de nuestros colaboradores.
3. Desde luego que sí, la información mientras más desglosada este es mejor para su mayor comprensión.

4. En forma diaria, porque de esa manera la alta gerencia sabe con qué recursos puede contar en ese momento o en el futuro.
5. Desde luego que sí porque hay se reflejaría con cuánto dinero contamos y podríamos tomar una decisión en que gastar y cuánto gasta en determinado tiempo.

Sr. Hernán Escobar, Contralor General del Grupo Connor Jacobson Hoteles, (Panamá).

1. En toda organización, y en cada uno de las áreas o departamento deben existir controles, que son las herramientas que ayudan a salvaguardar los activos y recursos de la empresa, más aún las áreas que manejan recursos monetarios, por ende, si es necesario los controles.
2. Por supuesto que sí, hoy en día una de las herramientas más importante que debe tener cualquier organización es cobrar eficientemente, ya que si la empresa no cobrar no tendrá recursos monetarios para después operar.
3. Por supuesto, no tan solo los reportes de cuentas por cobrar, si no todo reporte bien detallado mejorar la presentación de una información y su comprensión.
4. En forma diaria, debido a que los hoteles tienen un producto que se vede a través de portales y con reservaciones, se debe tener en cuenta si nuestros clientes se encuentran al día en sus pagos para poder acceder a la reserva o venta.
5. Los flujos de efectivos son muy importantes en una organización, debido a que es una herramienta que nos permitirá a tomar una decisión de los recursos actuales con los que cuenta la compañía.

Sr. Efrén Garzón, presidente actual de la firma auditora GAREF CONSULTING Cía. Ltda.

1. En toda empresa u organización deben existir los controles permanentes, que son las herramientas que nos ayudaran a vigilar y comprobar que el

trabajo se está realizando dentro de los parámetros establecidos y sin ninguna anormalidad.

2. Siempre un control bien estructurado arrojará una información más detallada y de fácil comprensión.
3. Todos reportes deben siempre estar bien detallados para una fácil comprensión y entendimiento y más aún los reportes de cuentas por cobrar ya que hay reposa la información de los valores de nuestros clientes.
4. Por su importancia esta información debería ser diaria para poder identificar cualquier anomalía que se presente. Y para tener claro cuánto y en qué momento nuestros clientes nos adeudan dinero.
5. Siempre, el flujo de caja ayuda a verificar y comprobar cada uno de los recursos monetarios de la empresa y cuando debemos cancelar nuestras obligaciones.

Sra. Feliciano Acosta, trabajo por más de 20 años en el Grand Hotel Guayaquil S.A. como Jefe de Contabilidad

1. Si, las áreas de recaudaciones deberían tener muchos más controles ya que hay reposa el dinero que se obtiene de las ventas, y para respaldar la integridad de nuestro personal y por el beneficio del hotel deberíamos implementar más controles en las áreas de recaudación.
2. Por supuesto que va a mejorar la información de las cuentas por cobrar que es muy delicada ya que esa información debe mantenerse al día.
3. Si, una información más detallada siempre facilita el entendimiento y comprensión de los reportes.
4. Diría, ya que los hoteles manejamos reserva y debemos estar informados en que momento los clientes nos adeudan para solicitar su cancelación.
5. Siempre, el flujo de efectivo es una herramienta que ayuda a la alta gerencia a tomar decisiones de los pagos, ya que hay se refleja cuando y en que momento ingresaría efectivo a nuestros bancos.

Sr. Luis Morán, trabaja como contador general en el Hotel Palace desde hace 5 años.

1. Sí, ya que los controles nos ayudan a verificar de qué manera se está realizando el trabajo y más aún nos ayuda a identificar cuando y en donde se ha cometido una irregularidad.
2. Si va a mejorar la información de cuentas por cobrar debido al desglose de la información, está siempre debía ser lo más detallada posible.
3. Todo reporte bien estructurado y detallado va a mejorar cualquier información que deseemos proporcionar a nuestros superiores o viceversa.
4. En mi opinión la información debería ser en forma diaria, debido que al ser una información delicada merece toda nuestra atención posible.
5. Sí, es una herramienta inmensamente importante ya que en el flujo podemos observar cuando debemos cumplir nuestras obligaciones y cuando recibiremos efectivo.

ANEXO 2

Guayaquil, 08 de septiembre 2017

Ing. Eduardo Farías Gómez.
Ciudad. -

Por medio de la presente:

De mis consideraciones, le comunico a usted que luego de revisar detalladamente los controles internos que desarrollaste para las áreas de recaudaciones de los hoteles de cuatro estrellas, en la Tesis de maestría tienen los parámetros adecuados y cumplen con todos los requisitos para salvaguardar la integridad tanto económica como documental, además los procesos de controles internos podrían ser fácilmente incorporados en una organización como la que propones en la Tesis.

Agradeciendo de antemano, quedo de usted.

Atentamente

Efren Grazon
REPRESENTANTE LEGAL
Garef Auditing & Consulting service S.A

ANEXO 3

Guayaquil, 10 de septiembre 2017

Señor:

Eduardo Farías Gómez

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, le notifico que luego de revisar tu propuesta desarrolla en tu tesis, cumpla con informarte que los controles internos están bien diseñados y pueden llegar a implantarse en un hotel de cuatro estrellas.

Agradeciendo de antemano

Atentamente,

Feliciano Acosta

ANEXO 4

ENCUESTA			
HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS			
CIUDAD DE GUAYAQUIL			
1.- CUANTAS AREAS DE RECAUDACIONES TIENE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?			
	1 A 3		<input type="text"/>
	4 A 5		<input type="text"/>
	> 5		<input type="text"/>
2.- REALIZA REPORTES EXTRAS, APARTE DEL ARQUEO DE CAJA?			
	SI		<input type="text"/>
	A MENUDO		<input type="text"/>
	NO		<input type="text"/>
3.- SI SU RESPUESTA ANTERIOR FUE POSITIVA. EN QUE FORMA SON PRESENTADOS SUS REPORTES DE COBROS?			
	INDIVIDUAL		<input type="text"/>
	INDIVIDUI Y UNIFICADO		<input type="text"/>
	UNIFICADO		<input type="text"/>
4.- REALIZA CARGOS A LAS HABITACIONES PARA SER CANCELADAS EN EL CHECK IN?			
	SI		<input type="text"/>
	A MENUDO		<input type="text"/>
	NO		<input type="text"/>
5.- REALIZA COBROS PARCIALES EN LAS FACTURAS DE LOS HUESPEDES ALOJADOS EN EL HOTEL?			
	SI		<input type="text"/>
	A MENUDO		<input type="text"/>
	NO		<input type="text"/>
6.- REALIZA PORCESOS DE CONTROLES INTERNOS ?			
	SI		<input type="text"/>
	A MENUDO		<input type="text"/>
	NO		<input type="text"/>
7.- REALIZA PRESUPUESTO DE COBROS EN FORMA?			
	DIARIOS		<input type="text"/>
	SEMANALES		<input type="text"/>
	MENSUALES		<input type="text"/>
	TODAS LAS ANTERIORES		<input type="text"/>
8.- CUENTO TIEMPO DE CREDITO CUENTAS SUS CLIENTES?			
	15 DIAS		<input type="text"/>
	30 DIAS		<input type="text"/>
	> DE 30 DIAS		<input type="text"/>

ANEXO 5

TABULACION																																		
HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS																																		
CIUDAD DE GUAYAQUIL																																		
1.- CUANTAS AREAS DE RECAUDACIONES TIENE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
1 A 3										X																								1
4 A 5	X					X			X						X	X	X			X	X		X	X	X								11	
>5		X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X					X	X			X				X	X	X	X	X		19	
																																	31	
2.- REALIZA REPORTES EXTRAS, APARTE DEL ARQUEO DE CAJA?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
SI				X	X										X	X	X	X	X									X	X	X		10		
A MENUDO						X					X	X													X	X						5		
NO	X	X	X	X				X	X	X	X	X								X	X	X	X	X	X					X		16		
																																	31	
3.- SI SU RESPUESTA ANTERIOR FUE POSITIVA. EN QUE FORMA SON PRESENTADOS SUS REPORTES DE COBROS?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
INDIVIDUAL				X	X										X	X	X											X	X	X		8		
INDIVIDUAL Y UNIFICADO															X																	1		
UNIFICADO																			X													1		
																																	10	
4.- REALIZA CARGOS A LAS HABITACIONES PARA SER CANCELADAS EN EL CHECK IN?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
SI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	31		
A MENUDO																																	0	
NO																																	0	
																																	31	
5.- REALIZA COBROS PARCIALES EN LAS FACTURAS DE LOS HUESPEDES ALOJADOS EN EL HOTEL?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
SI	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	28		
A MENUDO		X											X														X					3		
NO																																0		
																																	31	
6.- REALIZA PORCESOS DE CONTROLES INTERNOS ?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
SI			X									X	X		X																	4		
A MENUDO	X	X		X	X	X				X	X			X		X	X	X														12		
NO							X	X	X											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	15		
																																	31	
7.- REALIZA PRESUPUESTO DE COBROS EN FORMA?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
DIARIOS			X									X	X		X																	4		
SEMANALES	X	X		X	X		X	X		X				X						X	X	X	X									12		
MENSUALES					X	X			X	X						X	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	15		
TODAS LAS ANTERIORES																																0		
																																	31	
8.- CUENTO TIEMPO DE CREDITO CUENTAS SUS CLIENTES?																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
15 DIAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	29		
30 DIAS															X						X											2		
> DE 30 DIAS																																0		
																																	31	

ANEXO 6

LISTADO DE COMPAÑÍAS REGISTRADAS EN LA BASE DE SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

Expediente	RUC	Compañía	CATEGORIA	F.Constitución	Pais de	Objeto	Estado	Tipo de	Actividad	Actividad	Actividad	Actividad	Actividad
66008	099118943	HOTEL COLON GUAYAQUIL S.A.	4 ESTRELLAS	11-dic-91 00:00:00	ECUADOR	LA COMP	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
8782	099029351	HOTEL ORO VERDE S.A. HOTVER	4 ESTRELLAS	16-sep-76 00:00:00	ECUADOR	Se dedicar	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
148266	099276827	BE HOTELES S.A. BEHOTEL	4 ESTRELLAS	19-jun-12 00:00:00	ECUADOR	ARTICULO	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
79289	099141874	GUAYHOST S.A.	4 ESTRELLAS	29-oct-97 00:00:00	ECUADOR	Art. 2º - D	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
101129	099226359	SOROA S.A.	4 ESTRELLAS	15-jun-00 00:00:00	ECUADOR	fomentara	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
5889	099026727	HOTEL BOULEVARD (ELBOULEVARD) S.A.	4 ESTRELLAS	09-dic-75 00:00:00	ECUADOR	4to- Dedic	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
72525	099132180	INMOBILIARIA MONTESOL S.A.	4 ESTRELLAS	06-jul-95 00:00:00	ECUADOR	ART. 2.- PFI	INACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
5690	099019684	GRAND HOTEL GUAYAQUIL SA	4 ESTRELLAS	22-ene-75 00:00:00	ECUADOR	ART 2 cuyc	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
4431	099000008	CONTINENTAL HOTEL SA	4 ESTRELLAS	28-oct-66 00:00:00	ECUADOR	ART. 2.- La	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
122121	099244429	NORSKOTELS S.A.	4 ESTRELLAS	09-feb-06 00:00:00	ECUADOR	Art. 3º - D	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
106936	099222989	MARCELIUS HOTEL C.A. (MARHOTELCA)	4 ESTRELLAS	24-ene-02 00:00:00	ECUADOR	fomentar e	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
81297	099144585	HOTELES ECUATORIANOS S.A. (HOTELESA)	4 ESTRELLAS	06-may-98 00:00:00	ECUADOR	ART. 2.- FC	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
122632	099245070	TIERRIKA S.A.	4 ESTRELLAS	28-mar-06 00:00:00	ECUADOR	SE DEDICA	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
84256	099150719	OPERATING S.A.	4 ESTRELLAS	09-mar-99 00:00:00	ECUADOR	SE DEDICA	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
120038	099241580	DOENSCORP S.A.	4 ESTRELLAS	11-jul-05 00:00:00	ECUADOR	... fomenta	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
74170	099135148	COMPANIA INMOBILIARIA LEON BRAVO S.A.	(4 ESTRELLAS	01-feb-96 00:00:00	ECUADOR	servicio de	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
73166	099133010	CITRAVEL S.A.	4 ESTRELLAS	04-oct-95 00:00:00	ECUADOR	FOMENTAR	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
65969	099119356	PRADILLA S.A.	4 ESTRELLAS	14-ene-92 00:00:00	ECUADOR	instalacion	DISOLUC	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
26036	099067716	HOTEL PALACE HOTPALS S.A.	4 ESTRELLAS	23-ene-84 00:00:00	ECUADOR	ART 4 La c	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
80499	099139367	INMOBILIARIA LEOBRA S.A.	4 ESTRELLAS	04-feb-97 00:00:00	ECUADOR	LA COMP	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
9200	099037866	PREDIAL E INVERSIONISTA GIL MAR SA	4 ESTRELLAS	14-dic-77 00:00:00	ECUADOR	Art. 2.- La	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
134154	099261757	HOTEL DEL MAR S.A. HOTELMAR	4 ESTRELLAS	17-abr-09 00:00:00	ECUADOR	Actividades	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
111477	099229407	HOTELES Y TURISMO DEL CERRO S.A.	4 ESTRELLAS	24-mar-03 00:00:00	ECUADOR	LA CIA. SE	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
79621	099142228	RED CRAB S.A. REDCRAB	4 ESTRELLAS	19-dic-97 00:00:00	ECUADOR	CAFERETIA	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
69903	099128389	RESOLCORP S.A.	4 ESTRELLAS	28-mar-94 00:00:00	ECUADOR	x) La instal	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
8994	099032830	KARABU TURISMO CA	4 ESTRELLAS	09-mar-77 00:00:00	ECUADOR	Dedicarse	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
72569	099132283	BRUCOSA S.A.	4 ESTRELLAS	24-jul-95 00:00:00	ECUADOR	administra	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
177863	099286208	TAMARPOLI S. A.	4 ESTRELLAS	28-abr-14 00:00:00	ECUADOR	servicio de	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
56156	099095539	PROMOCIONES URASAL S.A.	4 ESTRELLAS	28-dic-88 00:00:00	ECUADOR	ACTIVIDAD	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
106392	099222093	RICIA S.A.	4 ESTRELLAS	06-nov-01 00:00:00	ECUADOR	la compa	ACTIVA	ANÓNIMA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F
133089	099259734	LUXURYHOTELS INTERNATIONAL OF ECUADOR	4 ESTRELLAS	24-nov-08 00:00:00	ECUADOR	Operar y a	DISOLUC	RESPONSA	I - ACTIV	I55 - ACTN	I551 - ACT	I5510 - AC	I5510.0 - F

ANEXO 7



Fiel Web (www.fielweb.com) :: Ediciones Legales, 2015

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

(Acuerdo No. 20150024-A)

MINISTERIO DE TURISMO No. 20150024-A

Considerando:

Que, la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, la Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Es así que para una correcta administración se deberá velar por el cumplimiento de estos principios;*

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento;

Que, el artículo 15 de la Ley, establece: *“El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (...)”;*

Que, el artículo 16 de la Ley, prescribe: *“Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley”;*

Que, el artículo 19 de la Ley, contempla que el Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo, mismas que deberán sujetarse a las normas de uso internacional, para lo cual expedirá las normas técnicas correspondientes;

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: *“se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”;*

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley establece: *“Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo”.*

Que, la primera disposición transitoria del Reglamento General a la Ley de Turismo, dispone que las normas técnicas y reglamentos especiales por actividad y por modalidad que se han determinado en este Reglamento con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional serán formuladas, consultadas y expedidas, por el Ministerio de Turismo, a través de Acuerdo Ministerial, en un plazo no mayor a 24 meses, contados a partir de la publicación de este Reglamento general, en el Registro Oficial;

Que, a partir de la emisión del Reglamento mencionado no se ha emitido Acuerdo Ministerial alguno para regular la actividad turística de alojamiento por lo que es inminente la promulgación de este cuerpo normativo para la actividad turística de alojamiento;

Que, el estado ecuatoriano reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir (sumak kawsay);

Que, es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística;

Que, la calidad es una prioridad en la política pública del Ministerio de Turismo, que se debe ver reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos; y,

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda:

Expedir el siguiente

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Capítulo I

Sección I

Página 1 de 23



Fiel Web (www.fielweb.com) :: Ediciones Legales, 2015

ÁMBITO GENERAL

Art. 1.- **Objeto.**- El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

Art. 2.- **Ámbito de aplicación.**- El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.

Art. 3.- **Definiciones.**- Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

1. **Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico:** El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

2. **Amenities:** Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

3. **Área de uso común:** Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.

4. **Área deportiva:** Es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped.

5. **Botiquín de primeros auxilios:** Lugar o compartimiento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

6. **Business center o centro de negocios:** Espacio común habilitado para personas de negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esfesográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet.

7. **Catastro de alojamiento:** Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

8. **Categoría:** Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

9. **Categoría única:** Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.

10. **Cuarto de baño y aseo:** Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

11. **Cuarto de baño y aseo compartido:** Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.

12. **Cuarto de baño y aseo en áreas comunes:** Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.

13. **Cuarto de baño y aseo privado:** Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.

14. **Establecimiento de alojamiento turístico:** Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.

15. **Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior:** Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".

16. **Frigobar:** Pequeño refrigerador disponible en una habitación con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes del establecimiento.

17. **Habitación compartida:** Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de cuatro y cinco estrellas.

18. **Habitación privada:** Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación.

19. **Hospedaje:** Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

20. **Huésped:** Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.
21. **Jornada hotelera:** Periodo de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.
22. **Plaza:** Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.
23. **Requisitos obligatorios:** Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.
24. **Requisitos de categorización:** Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.
25. **Requisitos distintivos:** Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de "Superior", en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.
26. **Servicios complementarios:** Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.
27. **Tarifa rack o mostrador:** Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento.

Página 2 de 23



Fiel Web (www.fielweb.com) :: Ediciones Legales, 2015

28. **Tiempo compartido o "time sharing":** Es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos periodos del año, con fines vacacionales.

29. **Tipos de camas:**

- a) **Cama de una plaza:** Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.
- b) **Cama de una plaza y media (twin):** Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.
- c) **Cama de dos plazas (full):** Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.
- d) **Cama de dos y media plazas (queen):** Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm.
- e) **Cama de tres plazas (king):** Cama cuya dimensión es de al menos 200x200 cm.

30. **Tipos de habitación:**

- a) **Habitación individual o habitación simple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.
- b) **Habitación doble:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.
- c) **Habitación triple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.
- d) **Habitación cuádruple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.
- e) **Habitación múltiple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.
- f) **Habitación júnior suite:** Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.
- g) **Habitación suite:** Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

31. **Todo incluido o "all inclusive":** Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato.

Art. 4.- **Ejercicio de la actividad.**- Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

Sección II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES Y ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Art. 5.- **Derechos y obligaciones de los huéspedes.**- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Art. 6.- **Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.**- Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

Activi:
V...C...

Capítulo II

Sección I

DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, INSPECCIÓN E IDENTIFICACIÓN

Art. 7.- **Requisitos previo al registro.**- Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 8.- **Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico.**- El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento.
- d) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, re-categorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Art. 9.- **Cambio de clasificación o categoría.**- Todo establecimiento que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación o categoría, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en



Fiel Web (www.fielweb.com) :: Ediciones Legales, 2015

la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado según el caso, no exigirán la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

Art. 10.- **De la identificación del establecimiento turístico.**- El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Sección II

DEL PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO

Art. 11.- **Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento.**- Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- a) Pago del impuesto predial.
- b) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- c) Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.
- d) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped.

En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en este Reglamento.

Capítulo III

DE LA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Art. 12.- **Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.**- Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

a) Hotel	H
b) Hostal	HS
c) Hostería	HT
d) Hacienda Turística	HA
e) Lodge	L
f) Resort	RS
g) Refugio	RF
h) Campamento Turístico	CT
i) Casa de Huéspedes	CH

a) Hotel.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

b) Hostal.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c) Hostería – Hacienda Turística – Lodge:

c.1. Hostería.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.2. Hacienda turística.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.3. Lodge.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Página 5 de 23



Fiel Web (www.fielweb.com) :: Ediciones Legales, 2015

d) Resort.- Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

e) Refugio.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

f) Campamento turístico.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pemoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

g) Casa de huéspedes.- Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

Art. 13.- **Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.**- Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
- Lodge	
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Art. 14.- **Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.**- El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

Las modificaciones y/o adecuaciones que pudieren afectar o alterar la clasificación y/o categorización del establecimiento de alojamiento turístico ya registrado, deberán ser notificadas a la Autoridad Nacional de Turismo por medio de su herramienta digital, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la modificación, para su actualización. En caso de no dar cumplimiento a la disposición de este inciso, se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

Capítulo IV DE LOS REQUISITOS OBLIGATORIOS, DE CATEGORIZACIÓN Y DISTINTIVOS

Art. 15.- **Requisitos obligatorios.**- Los requisitos obligatorios estarán contenidos en el Anexo A que es parte integrante del presente Reglamento y deberán ser considerados por todos los establecimientos de alojamiento turístico que no se encuentren determinados en este Reglamento como categoría única.

Art. 16.- **Requisitos de categorización y categoría única.**-

Los requisitos de categorización y categoría única se encontrarán detallados en los anexos que son parte integrante de este Reglamento conforme a lo siguiente:

- | | |
|---|---------|
| a) Hotel | Anexo 1 |
| b) Hostal | Anexo 2 |
| c) Hostería, Hacienda Turística y Lodge | Anexo 3 |
| d) Resort | Anexo 4 |
| e) Refugio | Anexo 5 |
| f) Campamento turístico | Anexo 6 |
| g) Casa de huéspedes | Anexo 7 |

Activar
Ver Cor

Art. 17.- **Requisitos distintivos.**- Los establecimientos de alojamiento turístico de manera opcional, podrán acceder al reconocimiento de distintivo "Superior", disponible para las categorías de tres a cinco estrellas, de cualquier tipología a la que pertenezcan, siempre y cuando cumplan con los requisitos obligatorios, requisitos de categorización, más el siguiente puntaje:

CATEGORÍA	Puntos requeridos como requisitos para distintivo "Superior"
5 Estrellas	60
4 Estrellas	50
3 Estrellas	40
2 Estrellas	N/A
1 Estrella	N/A
Categoría única	N/A

Los requisitos distintivos se encontrarán detallados en el anexo B, que es parte integrante de este Reglamento.

ANEXO 8



REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS

Decreto Ejecutivo 3400
Registro Oficial 726 de 17-dic-2002
Ultima modificación: 09-ene-2008
Estado: Vigente

Gustavo Noboa Bejarano
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que el Gobierno Nacional está impulsando un proceso de depuración de ordenamiento jurídico ecuatoriano;

Que como resultado de ese proceso, se han expedido ya varios decretos ejecutivos que derogan cuerpos legales obsoletos o inaplicables y que establecen procedimientos unificados;

Que como parte de ese proceso, es necesario reunir en cuerpos jurídicos unificados, los varios reglamentos que se encuentran vigentes y regulan una misma materia;

Que al momento están vigentes varios decretos ejecutivos y acuerdos ministeriales relacionados con la actividad turística, que es necesario concordar y sistematizar en un solo cuerpo normativo;

Que la Comisión Jurídica de Depuración Normativa ha recomendado la expedición de este decreto y,

En ejercicio de la potestad reglamentaria, prevista en el Art. 171 de la Constitución Política de la República.

Decreta:

EL SIGUIENTE REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS.

TITULO I DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS

Capítulo I DE LOS ALOJAMIENTOS

Sección I Disposiciones Generales

Art. 1.- Alojamiento.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguiente grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

- 1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
- 1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).
- 1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

- 1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

- 1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- 1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)..

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

- Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 4.- Nomenclatura.- La nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

ACTIVIDAD NOMENCLATURA

Hotel H
Hotel Residencia HR
Hotel Apartamento HA
Hostal HS
Hostal Residencia HSR
Pensión P
Hostería HT
Motel M
Refugio RF
Complejo Vacacional CV
Campamento Turístico o Silueta frontal de "carpa"
Camping con indicativo de categoría
Apartamento AP
Cabaña C..

Art. 5.- Placas distintivas.- Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal

Activa
Ve a Cc

placa distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría.

El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo al pago de su valor.

Art. 6.- Uso de denominaciones.- Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le correspondan por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fuera asignada.

Art. 7.- Modificaciones en los establecimientos.- Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo.

Sección 2 Hoteles

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Activ
Ve a C

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas.- Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art. 10.- Servicios en los hoteles de cinco estrellas.- Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés; los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería;

- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones;
- c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.

El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés;

- d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

- e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;

- f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento;

Acti

Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación; y,

- g) Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas.- Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;

- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;

- c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;

- d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal

necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas.- Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Ing. Eduardo Augusto Farias Gomez para pasar sistema de plagio.doc (D30815564)
Submitted: 9/27/2017 6:14:00 AM
Submitted By: hcamposr@ulvr.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/Finanzas-Populares-y-Solidarias-en-el-marco-del-Sistema-Econ%C3%B3mico-Social-y-Solidario.pdf>

Instances where selected sources appear:

1



CPA. CAMPOS ROCAFUERTE HUGO, MAE

TUTOR



ING. FARIAS GOMEZ EDURADO

MAESTRANTE