



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**DEPARTAMENTO DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

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

**TEMA**

**MODELO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA PARA EL SECTOR  
HOTELERO EN EL ECUADOR**

**Autora:**

**DRA. TAMARA ALEXANDRA CAJAS SIGUENCIA**

**Tutor:**

**Econ. Oscar Machado Álvarez, MBA.**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2019**



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS PREDEFEN- IMPRIMIR.docx (D53600377)  
 Submitted: 6/7/2019 5:15:00 PM  
 Submitted By: omachadoa@ulvr.edu.ec  
 Significance: 5 %

### Sources included in the report:

Tesis Correa - Navarro.docx (D23738308)  
 TESIS FINAL MARIA AUGUSTA ALBAN ACOSTA.docx (D36071802)  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4741/1/TTUACE-2016-CA-CD00019.pdf>  
<https://actualicese.com/2015/02/26/definicion-de-indicadores-financieros/>  
<https://es.slideshare.net/videoconferencias/hotelera>  
<https://circulantis.com/blog/herramientas-la-gestion-financiera/>  
<http://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/el-turismo-y-sus-antecedentes-historicos-468250.html>  
<https://www.ecured.cu/Turismo>  
<https://www.gestiopolis.com/papel-de-la-administracion-financiera/>  
<https://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>  
<https://www.recursosdeautoayuda.com/investigacion-de-campo/>  
<https://es.slideshare.net/marianaguas/administracion-financiera-73785025>  
[http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1\\_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017\\_2daEd.pdf](http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf)  
[http://www.labarra.ec/noticias/id\\_n9/El\\_sector\\_hotelero\\_en\\_Ecuador\\_oportunidades\\_de\\_crecimiento](http://www.labarra.ec/noticias/id_n9/El_sector_hotelero_en_Ecuador_oportunidades_de_crecimiento)  
<https://www.webyempresas.com/funcion-estrategica-de-la-gestion-financiera/>  
<https://www.buenosnegocios.com/la-importancia-contar-herramientas-gestion-n227>  
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/16495/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y45fe41ff-d5a9-41d8-b281-3a7911cca91e>

### Instances where selected sources appear:

43

Handwritten signature and date: 02/07/19



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>		
<b>TÍTULO:</b> Modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero en el Ecuador		
<b>AUTOR:</b> Cajas Sigüencia Tamara Alexandra	<b>TUTOR:</b> Oscar Machado Álvarez	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b> Magister en Contabilidad y Auditoría	
<b>MAESTRÍA:</b> Contabilidad y Auditoría	<b>COHORTE:</b> Segunda	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2019	<b>N. DE PAGS:</b> 130	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación Comercial y Administración		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Gestión contable, Gestión financiera, Decisiones gerenciales.		
<b>RESUMEN:</b> El presente trabajo de investigación “Modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero en el Ecuador”, se realizó partiendo del análisis de la problemática del sector hotelero en el país, tales como: desinformación de rutas seguras para hacer turismo, pocos mecanismos para brindar seguridad al turista, falta de control a los lugares informales no registrados ante el Ministerio de Turismo, el SRI no ha establecido incentivos tributarios para éste sector, la carencia de técnicas administrativas específicas para el sector hotelero, escasos de personal especializado en atención al turista, personal administrativo improvisado para gerencia en éste tipo de actividades, indiferencia ante procedimientos y mecanismos de control contable de la actividad económica, etc. Por lo que se plantea como objetivo general “Determinar la influencia de un Modelo de gestión contable y financiera en la presentación razonable de los estados financieros del sector hotelero en el Ecuador” para que luego de su análisis se pueda determinar la veracidad de la información contenida en los informes emitidos por contabilidad y plantear alternativas de solución en el ámbito contable financiero. Finalmente se propone un modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero como herramienta de gestión administrativa que utiliza información financiera en concordancia con los procedimientos, técnicas y principios contables, se plantea flujo gramas de procesos y la aplicación de índices financieros que servirán para la evaluación de la información económica y la toma decisiones gerenciales.		
<b>N. DE REGISTRO</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b> Cajas Sigüencia Tamara Alexandra	<b>Teléfono:</b> 0994029424	<b>E-mail:</b> tacs202@yahoo.es
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Ph. D. Eva Guerrero López Teléfono: 042596500 Ext. 170 E-mail: eguerrero@ulvr.edu.ec Directora del Departamento de Posgrado MSc. Inés Arroba Saltos Teléfono: 042596500 Ext. 170 Email: iarrobas@ulvr.edu.ec Coordinadora de maestría.	

## **DEDICATORIA**

A mi familia, quienes me apoyan en los triunfos y caídas, a Yoder M. mi esposo por ser el apoyo incondicional, amigo y compañero de la vida, a mis hijos Yoder Omar, Pavel Alexander y Nirvan Andrés, que me inspiran cada día a ser mejor profesional y que son la razón de todos mis esfuerzos.

A las personas que siempre están en mi mente y en mi corazón, mis padres.

*Tamara Cajas*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte por permitirme realizar mis estudios de posgrado a través de los conocimientos impartidos por los docentes.

Mi sincero agradecimiento al MBA. Econ. Oscar Machado Álvarez por haberme guiado y orientado acertadamente en el presente trabajo con su trato amable y sabios conocimientos.

A mis compañeros y compañeras de aula, quienes me apoyaron en todo el proceso académico, de manera especial a esas personas de gran corazón que fueron el pilar fundamental para llegar a culminar con éxitos mis estudios: Patricia Saltos Z. por su bondad y generosidad, a Leonela y Adriana por su amistad.

*Tamara Cajas*

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR**

Guayaquil, 2 de julio 2019

Yo, **TAMARA ALEXANDRA CAJAS SIGUENCIA**, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación 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 establece el Reglamento y normativa Institucional vigente.



---

**TAMARA ALEXANDRA CAJAS SIGUENCIA**

**C.I. 1102827233**

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS**

Guayaquil, 2 de julio 2019

Certifico que el trabajo titulado **MODELO DE GESTION CONTABLE Y FINANCIERA PARA EL SECTOR HOTELERO EN EL ECUADOR**, ha sido elaborado por Tamara Alexandra Cajas Siguenca bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



**Econ. Oscar Machado Álvarez, MBA.**

**TUTOR**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación “Modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero en el Ecuador”, se realizó el análisis de la problemática del sector hotelero en el país: desinformación de rutas seguras para hacer turismo, pocos mecanismos para brindar seguridad al turista, falta de control a los lugares informales no registrados ante el Ministerio de Turismo, el SRI no ha establecido incentivos tributarios para éste sector, la temporalidad del turismo que genera inestabilidad laboral, la carencia de técnicas administrativas específicas para el sector hotelero, escasos de personal especializado en atención al turista, personal administrativo improvisado para gerencia en éste tipo de actividades, indiferencia ante procedimientos y mecanismos de control contable de la actividad económica, etc. Por lo que se plantea como objetivo general “Determinar la influencia de un Modelo de gestión contable y financiera en la presentación razonable de los estados financieros del sector hotelero en el Ecuador” para que luego de su análisis se pueda determinar la veracidad de la información contenida en los informes emitidos por contabilidad y plantear alternativas de solución en el ámbito contable financiero.

Finalmente se propone un modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero como herramienta de gestión administrativa que utiliza información financiera en concordancia con los procedimientos, técnicas y principios contables, se plantea flujogramas de procesos y la aplicación de índices financieros que servirán para la evaluación de la información económica y la toma de decisiones gerenciales.

Palabras claves: gestión contable, gestión financiera, toma de decisiones gerenciales.

## **ABSTRACT**

For the present research work was "Accounting and financial management model for the hotel sector in Ecuador". Chapter 1 mentions the problems that exist in companies dedicated to the provision of hotel services, tourism and complementary services that allow them to maintain orderly information and in accordance with the regulations and legal provisions established by the control agencies. Application of accounting and financial processes that tourism companies lack has caused errors in the issuance of financial reports and therefore affect the disclosure of reliable economic results that facilitate their owners to make decisions efficiently, effectively and timely. Chapter 2 presents the referential theoretical framework that is made up of the conceptual and legal bases that sustain the investigated topic and its process. In Chapter 3 is the methodological framework that refers to the research methods and techniques used to collect, analyze and interpret the information to obtain the results. Chapter 4 describes the research proposal that is a model of accounting and financial management for the hotel sector, which has been prepared in accordance with procedures, accounting techniques and accounting principles.

Keywords: hotel sector, accounting and financial management.

## ÍNDICE GENERAL

1 CAPÍTULO I: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Tema .....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	1
1.3 Formulación del problema .....	3
1.4 Sistematización del problema.....	3
1.5 Delimitación del problema.....	4
1.6 Objetivo general .....	4
1.7 Objetivos específicos .....	4
1.8 Justificación de la investigación.....	5
1.9 Idea a defender .....	6
1.10 Variables .....	6
1.11 Operacionalización de variables.....	6
2 CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.2 Marco teórico .....	9
2.2.1 Modelo de gestión .....	9
2.2.2 Gestión contable .....	10
2.2.2.1 La gestión contable como herramienta de control.....	10
2.2.2.2 Etapas de la gestión contable.....	11
2.2.2.3 Objetivos de la gestión contable .....	11
2.2.3 Gestión financiera.....	11
2.2.3.1 Características de un modelo de gestión financiera.....	12
2.2.3.2 Fases de la gestión financiera .....	12

2.2.4 Industria hotelera en el Ecuador .....	13
2.2.4.1 Antecedentes.....	13
2.2.4.2 Clasificación de los alojamientos hoteleros en el Ecuador .....	16
2.2.4.2.1 Hoteles.....	17
2.2.4.2.2 Hostales y pensiones .....	17
2.2.4.2.3 Hosterías, moteles, refugios y cabañas .....	17
2.2.4.2.4 Alojamientos no hoteleros.....	18
2.2.5 Estados financieros .....	22
2.2.5.1 Análisis a los estados financieros .....	23
2.2.5.2 Indicadores financieros .....	23
2.2.5.3 Usuarios de la información financiera .....	24
2.2.5.4 Documentación de respaldo .....	25
2.2.5.5 Evaluación de los resultados .....	25
2.2.6 Toma de decisiones.....	26
2.2.6.1 Componentes de la toma de decisiones.....	26
2.2.6.2 Modelo de resolución de problemas .....	28
2.3 Marco conceptual .....	29
2.4 Marco legal.....	33
2.4.1 Constitución de la República del Ecuador .....	32
2.4.2 Código de Procedimiento Civil .....	34
2.4.3 Código Tributario .....	35
2.4.4 Ley de Compañías .....	37
2.4.5 Ley de Turismo.....	40
2.3.6 NIC 1 Presentación de los Estados Financieros .....	40

3	CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA/ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
3.1	Enfoque de la investigación.....	43
3.2	Tipo de investigación .....	43
3.3	Población .....	43
3.4	Muestra.....	45
3.5	Técnicas e instrumentos de investigación .....	45
3.6	Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	46
3.6.1	Ficha de observación .....	46
3.6.2	Encuesta.....	47
3.6.3	Entrevista .....	59
3.6.4	Análisis documental .....	64
3.6.4.1	Análisis a los estados financieros.....	64
3.6.4.1.1	Análisis horizontal y vertical .....	74
3.6.4.1.2	Análisis de los indicadores financieros.....	75
4	CAPÍTULO 4: PROPUESTA .....	77
4.1	Título .....	77
4.2	Introducción .....	77
4.3	Factibilidad .....	77
4.4	Objetivo de la propuesta.....	78
4.5	Alcance .....	78
4.6	Desarrollo de la propuesta .....	79
4.7	Flujogramas .....	87
4.7.1	Flujogramas para el mejoramiento de la gestión .....	89
4.7.1.1	Ingreso de clientes y pago con efectivo.....	89

4.7.1.2 Flujograma – Arqueo de caja.....	90
4.7.1.3 Flujograma – Pago de sueldos .....	91
4.7.1.4 Flujograma – Adquisición de Propiedad, Planta y Equipo.....	92
4.7.1.5 Flujograma – Asignación de Activos Fijos.....	94
4.7.1.6 Flujograma – Adquisición de Insumos .....	94
4.7.1.7 Flujograma – Preparación, elaboración y presentación de declaraciones tributarias .....	95
4.7.1.8 Flujograma – Revisión de saldos contables.....	97
4.7.1.9 Flujograma – Elaboración de estados financieros.....	98
4.7.1.10 Flujograma – Gestión financiera .....	99
4.8 Validación de la propuesta .....	100
4.8.1 Valoración.....	100
4.9 Beneficios de la propuesta.....	101
4.9.1 Beneficiarios directos.....	101
4.9.2 Beneficiarios indirectos .....	101
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES .....	103
BIBLIOGRAFÍA .....	104
ANEXOS.....	109

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	6
Tabla 2 Clasificación y nomenclatura de los alojamientos hoteleros y no hoteleros.	19
Tabla 3 Indicadores financieros .....	23
Tabla 4 Sector hotelero del cantón Catamayo .....	43
Tabla 5 Ficha de observación .....	45
Tabla 6 Herramienta de gestión administrativa .....	46
Tabla 7 Planificación de actividades .....	47
Tabla 8 Registro contable .....	48
Tabla 9 Evaluación del control interno.....	49
Tabla 10 Preparación de la información.....	50
Tabla 11 Frecuencia de los registros contables.....	51
Tabla 12 Comunicación.....	52
Tabla 13 Contador interno .....	52
Tabla 14 Evaluaciones periódicas .....	53
Tabla 15 Recomendaciones .....	54
Tabla 16 Frecuencia de visita .....	55
Tabla 17 Costo de servicio contable.....	56
Tabla 18 Ambiente de control.....	59
Tabla 19 Actividades de control .....	60
Tabla 20 Información y Comunicación .....	61
Tabla 21 Nivel de confianza y riesgo .....	62
Tabla 22 Aguamanía Cía. Ltda. Estados de Situación Financiera (2017-2018).....	65
Tabla 23 Aguamanía Cía. Ltda. Estados de Resultado Integral (2017-2018) .....	66

Tabla 24 Aguamanía Cía. Ltda. Estados de Flujos de Efectivo (2017-2018) .....	67
Tabla 25 Aguamanía Cía. Ltda. Declaración de pérdidas (2013 – 2018) .....	68
Tabla 26 Declaración de pérdidas acumuladas (correctas).....	68
Tabla 27 Utilidades y Pérdidas acumuladas (declaradas).....	68
Tabla 28 Aguamanía Cía. Ltda. Estado de Situación Financiera – Análisis Horizontal y Vertical (2017 – 2018).....	70
Tabla 29 Aguamanía Cía. Ltda. Estado de Resultado Integral – Análisis Horizontal y Vertical (2017 – 2018).....	72
Tabla 30 Indicadores Financieros .....	75
Tabla 31 Validación de la propuesta .....	98
Tabla 32 Valoración .....	98

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Área económica - financiera .....	26
Figura 2 Modelo de toma de decisiones para la resolución de problemas .....	29
Figura 3 Herramienta de gestión administrativa .....	47
Figura 4 Planificación de actividades.....	47
Figura 5 Registro contable.....	48
Figura 6 Evaluación del control interno .....	49
Figura 7 Preparación de la información .....	50
Figura 8 Frecuencia de los registros contables .....	51
Figura 9 Comunicación .....	52
Figura 10 Contador interno.....	53
Figura 11 Evaluaciones periódicas.....	53
Figura 12 Recomendaciones .....	54
Figura 13 Frecuencia de visita .....	55
Figura 14 Costo de servicio contable .....	56
Figura 15 Componentes del control interno .....	62
Figura 16 Nivel de riesgo y confianza.....	63
Figura 17 Mapa de procesos .....	79
Figura 18 Propuesta de mapa de procesos – Área contable.....	80
Figura 19 Ciclo contable.....	82
Figura 20 Ingreso clientes.....	88
Figura 21 Arqueo de caja.....	89
Figura 22 Flujograma – Pago de sueldos.....	90
Figura 23 Flujograma – Adquisición de Propiedad, Planta y Equipo .....	91

Figura 24 Flujograma – Asignación de Activos Fijos.....	92
Figura 25 Flujograma – Adquisición de Insumos .....	93
Figura 26 Flujograma – Declaraciones tributarias .....	93
Figura 27 Flujograma – Revisión de saldos contables .....	95
Figura 28 Flujograma – Elaboración de estados financieros .....	96
Figura 29 Gestión financiera.....	97

## **CAPÍTULO I: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Tema**

Modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero en el Ecuador.

### **1.2 Planteamiento del problema**

El turismo en la actualidad es un fenómeno social, cultural que está relacionado con el movimiento de personas de distintos lugares, formado por varios sectores de la economía: hoteles, restaurantes, transporte, agencias de viaje, recreación entre otros por lo que, es considerado como una de las industrias más grandes en todo el mundo contribuyendo significativamente al crecimiento económico de los países.

Esta actividad impulsa la participación en la creación de nuevos lugares turísticos y conservación y mejoramiento de los patrimonios naturales y culturales, en donde se propicia vínculos de negocios entre las pequeñas empresas proveedores de bienes y servicios con las empresas de turismo, para esto se hace necesario facilitar el acceso a la inversión, a la atención de profesionales altamente capacitados para la administración de las empresas hoteleras y profesionales con suficientes conocimientos en atención al cliente y otras actividades relacionadas al turismo. (Organización Mundial de Turismo , 2010).

En el Ecuador, el Ministerio de Turismo ha catalogado al eje turístico como una oportunidad importante de dinamización para la economía del país, es así que en el Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021, establece que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera, siempre y cuando no desplace las iniciativas locales y en concordancia con la

Constitución de la República, se establezcan propuestas que reconozcan los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible. (MINTUR, 2017).

Por ello se puede manifestar que la matriz productiva implantada por el Gobierno, motiva para que los empresarios de este sector inviertan en la realización y reestructuración de sus activos turísticos, lo que a la vez servirá para generar incremento en sus ingresos económicos y para el sector puesto que, se dinamiza también la generación de empleos para los ciudadanos.

Al no existir procedimientos, ni técnicas específicas contables para el sector hotelero, las empresas y las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) vienen desarrollando sus actividades de manera espontánea y aplicando procesos contables y financieros similares a los de las empresas de servicio y en la mayoría de los casos se limitan al cumplimiento de disposiciones municipales y tributarias, esto se debe además, a la falta de conocimientos por parte de los propietarios, gerentes o administradores de cómo debe manejarse técnicamente éste tipo de empresas, lo que provoca errores en los registros económicos y en algunos casos multas y sanciones por parte de las entidades de control, situación que también conlleva a una alta rotación de personal en el área de servicios, control de inventarios, atención al cliente, administración general y, especialmente en el área contable puesto que, algunas empresas optan por contratar a profesionales externos lo que trae consigo incertidumbre al momento de tomar decisiones por parte de los propietarios debido a la falta de información específica de los resultados económicos.

Actualmente el avance tecnológico facilita las herramientas necesarias para el registro y control de todas las operaciones de las empresas, sin embargo, aún se están utilizando paquetes contables básicos o programas como Excel y, en el último de los casos registros manuales que no permiten obtener información y resultados oportunamente como lo requiere la gerencia ya

sea para mejorar procedimientos administrativos como para conocer cifras específicas de los movimientos económicos financieros de la empresa; El no disponer de profesionales contables internos dificulta conocer cómo se están manejando los inventarios, cuales son los procedimientos de otorgamiento y recaudación de créditos, cómo valorar los activos fijos y el desgaste por su uso, de cómo evaluar el comportamiento financiero de la empresa, etc., es decir no se toma decisiones en base a indicadores financieros sino en base a la intuición o experiencia.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo influye la implementación de un Modelo de Gestión Contable y Financiera en la presentación razonable de los estados financieros de las empresas del sector hotelero en el Ecuador?

### **1.4 Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los aspectos teóricos, conceptuales y legales que fundamentan la implementación de un modelo de gestión contable y financiero en el sector hotelero ecuatoriano?
- ¿Cuál es el diagnóstico situacional del sector hotelero en el Ecuador?
- ¿Cuáles son las unidades operativas financieras del sector hotelero que determine los riesgos y deficiencias de la empresa?
- ¿Cuál es la herramienta que permite una gestión contable y financiera efectiva para el sector hotelero, en base al estudio realizado en Catamayo, Provincia de Loja?

## **1.5 Delimitación del problema**

El presente trabajo investigativo se realizó tomando como referencia la problemática que enfrenta el sector hotelero del Cantón Catamayo, Provincia de Loja, considerando que es un sector de gran afluencia turística ubicado en el centro de la región sur del Ecuador.

Campo: Contabilidad, Finanzas y Administración

Área: Contable - Financiera

Empresa/Sector: Aguamaní Cía. Ltda., sector hotelero

Ubicación: Cantón Catamayo, provincia de Loja.

Período: 2018

## **1.6 Objetivo general**

Determinar la influencia de un Modelo de Gestión Contable y Financiera en la presentación razonable de los estados financieros del sector hotelero en el Ecuador.

## **1.7 Objetivos específicos**

- Sistematizar los aspectos teóricos, conceptuales y legales que fundamentan la implementación de un Modelo de Gestión Contable y Financiera en la presentación razonable de los estados financieros de las empresas del sector hotelero.
- Diagnosticar la situación actual del sector hotelero del Ecuador que permita establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Realizar un análisis de las actividades contables y financieras del sector hotelero para determinar los riesgos y deficiencias al momento de la emisión de información.
- Diseñar un Modelo de Gestión contable financiero para el sector hotelero en el Ecuador que permita la presentación de estados financieros razonables, tomando como caso de estudio el Cantón Catamayo de la Provincia de Loja.

## **1.8 Justificación de la investigación**

El desconocimiento de un Modelo de gestión contable financiero en el sector hotelero genera incertidumbre al momento de obtener información contable, confiable y razonable que facilite la emisión de estados financieros para la toma de decisiones de forma oportuna.

El Modelo de Gestión contable financiera diseñado a través de flujogramas se justifica por cuanto es necesario para que en el departamento de contabilidad se pueda identificar la existencia de controles financieros operativos, presentando de forma panorámica los distintos pasos que se combinan para el registro de las operaciones, identificar oportunamente procedimientos o rutina de trabajo y tomar correctivos en el caso que se presenten.

Además, el presente trabajo proporcionará al departamento de contabilidad un detalle de todos los procesos que se deben el momento de hacer el levantamiento de los inventarios, registro de entradas y salidas del efectivo, conciliaciones y cuadros de bancos, revisión y confirmación de cuentas de clientes, constatación y registro de activos fijos o propiedad planta y equipo, baja de activos, revalorizaciones, control y liquidaciones de obligaciones con terceras personas a corto y largo plazo; actualizaciones de aportes al capital, etc., de tal forma que las acciones económicas se realicen con apego a la técnica contable, a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las normas, y a las leyes que rigen en el Ecuador para ésta actividad.

En la parte financiera, la emisión de estados financieros para la gerencia son el resultado de un periodo económico, pero además, se hace necesario que dichos informes sean preparados de manera razonable y objetiva, que faciliten la comparabilidad, y la compatibilidad de la información, brindando utilidad a la administración para a través de su análisis determinar: la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad del ente, es decir el análisis de la situación económica y financiera de una empresa debe contribuir para que al término de un periodo económico la gerencia pueda evaluar el desenvolvimiento de su empresa durante todo

el periodo fiscal y que, esos resultados conlleven a tomar medidas de mejoramiento, predicción de escenarios futuros e incluso de comparación con la competencia.

Finalmente con el presente trabajo se pretende concienciar a la Gerencia sobre la importancia de contar con personal capacitado en todas las áreas de la empresa lo que generara confianza en los clientes, seguridad en los organismos de control de que las cosas se ven bien y se hacen bien, la competencia saben que tienen un competidor potencial, los trabajadores lograrán un empoderamiento para el cumplimiento de sus actividades procurando el bien común, y para contabilidad confiar en que el mejor resultado se logra actuando con ética y compromiso con la empresa.

### **1.9 Idea a defender**

Un Modelo de Gestión Contable y Financiero para el sector hotelero en el Ecuador permite obtener razonabilidad en la información reflejada en los estados financieros para la toma de decisiones gerenciales.

### **1.10 Variables**

- Variable independiente.

Modelo de gestión Contable y Financiero

- Variables dependientes.

Estados Financieros

### **1.11 Operacionalización de las variables**

Una vez identificado las variables se procede a realizar la operacionalización de las variables.

Tabla 1  
Operacionalización de las variables

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INTRUMENTO</b>	<b>FUENTE</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
Modelo de Gestión Contable y Financiera	Plan estructurado que estipula actividades, objetivos, recursos y metas necesarios para el cauce de una empresa.	Análisis Horizontal Análisis Vertical Ratios Financieros	Análisis documental  Entrevistas  Encuestas	Estados Financieros de la empresa  Gerentes / Administradores de las empresas Contadores Outsourcing
<b>VARIABLES DEPENDIENTES</b>				
Estados Financieros	Informes utilizados para dar a conocer la situación económica y financiera de la empresa y los cambios que ha experimentado	Cumplimiento de información	Análisis documental	Departamento contable de la empresa Superintendencia de Compañía

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

El turismo en el Ecuador es una actividad que aporta significativamente a la economía de la población, y dentro de esta actividad los inversionistas apuestan por proyectos hoteleros más grandes y con mejores y variados servicios, generando nuevas tendencias en esta actividad y abriendo nichos de mercado innovadores. El Ecuador se encuentra ubicado en un lugar privilegiado del planeta, atravesado por la línea equinoccial lo que favorece para que se tenga variedad de clima: en la costa, sierra, oriente y península de tal manera que se pueda satisfacer los gustos y exigencias del turista.

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2017 - 2021 contempla al turismo como una actividad que mueve los elementos de la producción y el intercambio de bienes y servicios potenciando la convivencia de la comunidad mientras que en el proyecto “Plan de Desarrollo Turístico del Ecuador” (PLANDETUR) hace referencia a la construcción y fortalecimiento de espacios públicos, interculturales y de encuentro común, que busca consolidar el turismo sostenible como uno de los ejes dinamizantes de la economía ecuatoriana.

Si el turismo mueve la economía nacional, entonces se hace necesario que las empresas inmersas en esta actividad cuenten con herramientas confiables para el registro, control y evaluación de sus actividades operativas.

La gestión contable financiera permitirá organizar y planificar las actividades de la empresa del área contable brindando información clara y ordenada de procedimientos e indicadores que contribuyan a la toma de decisiones empresariales, situación que motivó para buscar en diferentes fuentes bibliográficas información que sustenten el presente trabajo.

Para Erraez (2014) en su tesis titulada “Propuesta de un Modelo de gestión financiera para la empresa Bioagrio ubicada en la ciudad de Cuenca” tuvo como objetivo servir a la gerencia

y al director financiero para la toma de decisiones oportunas en cuanto a problemas financieros que la empresa presentaba en esos momentos.

En un trabajo similar realizado por Poveda (2014) en su proyecto de titulación denominado: “Modelo de gestión contable para el Hotel el Paraíso de mi familia”, justificó la propuesta como una herramienta para dar a conocer alternativas de innovación contable que garanticen los cumplimientos de los objetivos financieros del hotel a través de la evaluación de los informes financieros.

En las investigaciones mencionadas ninguna de las empresas contó con instrumentos para medir e interpretar la información financiera que contribuyan a prever riesgos futuros por lo que sus autores plantearon métodos y procedimientos para mejorar la gestión en el departamento de contabilidad de las empresas estudiadas.

En el Cantón Catamayo de la provincia de Loja, el sector hotelero se encuentra en su mayoría administrado por sus propietarios, pese al gran movimiento económico del sector, no cuentan con un departamento específico de contabilidad sino únicamente la recepción y administración que es quien se encarga del control de las operaciones económicas, la misma que no aplica estrategias de registro, control y evaluación de las operaciones de la empresa, por lo que para desarrollar el estudio y la propuesta se hace necesario conceptualizar técnicamente que es la gestión contable financiera.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Modelo de gestión.**

Un modelo de gestión es un esquema que utiliza la administración para el cumplimiento de los fines y objetivos de la empresa, el mismo que se basa en las políticas, acciones y procedimientos de cada área, departamento o actividad.

Por lo enunciado la gestión es importante en las empresas hoteleras puesto que, les permitirá medir como avanza la organización hacia la consecución de sus objetivos y en relación a la competencia en términos económicos.

### **2.2.2 Gestión contable.**

Es un modelo con un sistema de información que ofrece compatibilidad, control y flexibilidad, acompañado con una correcta relación de costos y beneficios, a la vez que permite llevar un registro y control de las operaciones y financieros durante un periodo determinado de tiempo. (Gestion, 2018)

Así mismo la gestión contable tiene como propósito llevar un registro de las operaciones de una organización durante un período de tiempo, el mismo que permite tener un control de todos los procesos al cual una organización está inmersa, permitiendo que la información sea veraz, oportuna y fidedigna.

#### ***2.2.2.1 La gestión contable como herramienta de control.***

Según (Palavecinos, 2010):

La gestión contable formaliza los procedimientos que ayudan en la toma de decisiones basados en información que los ejecutivos desean utilizar, lo que ayuda a generar puntos de mejora y realizar un análisis detallado de causas que

generan puntos débiles al interior de la organización, en la que la estructura del gobierno organizacional podrá tomar decisiones sobre una base informada creando mecanismos de evaluación congruentes a la situación. (Palavecinos, 2010, p.12).

A criterio personal la gestión contable incluye herramientas que facilitan la administración y dirección de los procesos empresariales para facilitar la toma de decisiones.

#### ***2.2.2.2 Etapas de la gestión contable.***

La gestión se lleva a cabo en tres etapas:

- Clasificación de la información en un registro de las actividades comerciales
- Registro de la actividad económica de la empresa
- Resumen de la información

#### ***2.2.2.3 Objetivos de la gestión contable.***

Para Gestión (2018) la gestión contable tiene como objetivos:

- Apoyar a la administración en cuanto a la planificación, organización y dirección de la empresa.
- Controlar las operaciones que realiza la organización.
- Proporcionar información para la toma de decisiones.
- Evaluar los beneficios de la entidad

### **2.2.3 La gestión financiera.**

Según Erràez (2014) “Son modelos que permiten analizar y visualizar situaciones tan complejas, les permite determinar cuáles son las preguntas fundamentales que es necesario plantear, que alternativas conviene investigar y donde centrar la atención.” (p.10)

Para Riquelme (2017), la gestión financiera desempeña un papel estratégico en la supervivencia en el desarrollo del negocio, permitiendo gestionar las finanzas para aumentar las ganancias, administrar la deuda, cumplir con las obligaciones, asegurar las inversiones.

Por otra parte, Terrazas (2009) define a la gestión financiera como “la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de lograr mayores beneficios y resultados” (p. 57).

La gestión es la manera cómo los administradores optimizan los recursos para el beneficio de la empresa, de la buena gestión financiera se pueden obtener resultados que mejoran el rendimiento de los recursos financieros, el apalancamiento operativo como una salida para inyectar de capital fresco a la empresa, pero para lograrlo la imagen financiera corporativa juega un papel importante y esa imagen solo se logra con estados financieros que reflejen que las operaciones fueron elaborados bajo normas contables, financieras y legales y que los rendimientos sean óptimos y atractivos para los inversionistas.

#### ***2.2.3.1 Características de un modelo de gestión financiera.***

Para Padilla (2012), un modelo de gestión:

- Obliga a los administradores a definir explícitamente los objetivos empresariales
- Identifica y registra los tipos de decisión que influyan en dichos objetivos.
- Permite identificar y registrar las interacciones entre todas esas decisiones y sus respectivas ventajas y desventajas.
- Logra una mejor comunicación de las ideas y conocimientos, lo cual facilita el trabajo en equipo.

### **2.2.3.2 Fases de la gestión financiera.**

Para Terrazas (2009) las fases de la gestión financiera son:

*Planificación financiera:* Se traduce en la planificación presupuestaria que consiste en la revisión de los gastos programados y la programación de dos partes importantes: presupuesto de ingresos y presupuesto de gastos, para el efecto se debe tomar en cuenta el plan de cuentas de la empresa. (Terrazas, 2009, p.63).

*Ejecución y análisis:* Esta fase debe ser hecha en base a la preparación presupuestaria previa y sobre la marcha, en función al desarrollo de estados y balances que permitirán registrar la información económica de la organización. (Terrazas, 2009, p.65).

*Fase de Control y Ejecución:* Se constituye en el monitoreo de las acciones realizadas y en apoyar de manera importante a la toma de decisiones (Terrazas, 2009, p.69).

## **2.2.4 Industria Hotelera en el Ecuador.**

### **2.2.4.1 Antecedentes.**

(Hoteles Ecuador, 10) Sus inicios datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.

Nombres y hombres de la talla de Frederick Stoeckli, del Hotel Humbolt Internacional; Francisco Bruzzone, del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como Hernán Álvarez Soria y Ernesto Granizo

Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional.

Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad. 1987 es un año de profundos cambios estructurales. Se crearon Capítulos Provinciales al interior de la Asociación Nacional, permitiendo de esta manera que los socios se integren geográficamente y el gremio se consolide y fortalezca.

De aquella fecha a la presente se han logrado grandes progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados; de ampliar la representación en organismos públicos y privados; y, de tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha servido para afianzar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial.

La historia hotelera del Ecuador tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los mensajeros eran conocidos como CHASQUIS, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta lo que llevaba días, surge entonces la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de los mensajeros, además era donde se realizaba el cambio de posta, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significa casa o posada.

Sin embargo, estos sitios no eran los únicos que brindaban alojamiento, por ejemplo, para el Inca rey existía los denominados PUCARA, este sitio era utilizado para mirar las estrellas y el cambio de equinoccio, además de un sitio ceremonial era utilizado durante las guerras donde se refugiaba el Inca.

Durante la colonia con la llegada de los españoles, los indígenas son esclavizados y obligados a realizar todo tipo de actividades, entre estas las de brindar alojamiento y

alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse indígenas que se especializan en este tipo de servicios; sin embargo, por su calidad de esclavos no logran desarrollarse.

Con la segunda guerra mundial se da inicio a una onda migratoria de extranjeros hacia nuestro país estos traían sus capitales los cuales invirtieron en la actividad turística puesto que el país contaba con excelentes atractivos, un ejemplo de ellos es la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, lugar que por su ubicación es como la puerta de entrada a el Oriente ecuatoriano, goza de un clima particular, allí los extranjeros construyeron lugares que brindaban alojamiento a los turistas. Este hecho provocó un cambio importante en el sector hotelero en el Ecuador, tal es así que se empezó a construir hoteles como el Metropolitano y Humbolt, los que actualmente no existen, otros como el Hotel Auca Imperial y el Savoy Inn.

En el año 1958 en la ciudad de Quito se construyó una infraestructura para alojar a las delegaciones y expositores del Noveno Congreso Panamericano a realizarse en nuestro país, pero este fue suspendido por la revolución cubana. El gobierno hace entrega de esta infraestructura al Ministerio de Bienestar Social y a través del IESS se lo arrienda a la cadena americana de hoteles Intercontinental, la cual hace adecuaciones a dicha infraestructura se lo consideró un hotel de lujo, con una maravillosa ubicación y una excelente vista al valle y a la ciudad de Quito, el Hotel Intercontinental Quito atravesó por una serie de inconvenientes y problemas sindicales que fueron superados por la administración, actualmente pertenece a una cadena de hoteles Suiza.

En el año 1965 se inicia la construcción del hotel Colon siendo inaugurado en 1967 con 100 habitaciones, la demanda era tan grande que dicho hotel no la abastecía, razón por la que tuvo que arrendar al hotel Zumag, mientras se Construyen las dos torres de 420 habitaciones en el año de 1976. Actualmente pertenece a la cadena Hilton. En el año de 1982 se crea un establecimiento hotelero con la característica de apartamentos, al que se le denominó Apart-

Hotel; sin embargo, no tuvo acogida, por lo que se le realizó una serie de modificaciones y funcionó como el hotel Alameda Real.

Durante la última década han aparecido en Quito una serie de establecimientos de alojamiento como es el caso del hotel Oro Verde que más tarde fue adquirido por la cadena suiza y lo denominaron Swiss Hotel, también llegaron importantes cadenas como el Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras, que sin duda cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados.

#### ***2.2.4.2 Clasificación de los alojamientos hoteleros en el Ecuador.***

(Bejarano, 2012) Según el artículo 1 del Reglamento Hotelero, son establecimientos de alojamiento los dedicados de manera habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento, con o sin otros servicios complementarios.

La categoría de los establecimientos hoteleros y no hoteleros se determinará por medio del distintivo de la estrella y se clasificará en atención a las características y calidad de sus instalaciones y servicios que presten de la siguiente manera:

#### Alojamientos Hoteleros

- Hoteles
  - a) Hoteles
  - b) Hotel Residencia
  - c) Hotel Apartamento
- Hostales y Pensiones
  - a) Hostales
  - b) Hostales Residencias
  - c) Pensiones
- Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas
  - a) Hosterías
  - b) Moteles
  - c) Refugios
  - d) Cabañas

### Alojamientos No Hoteleros

- a) Ciudades vacacionales
- b) Campamentos
- c) Apartamentos

#### *2.2.4.2.1 Hoteles.*

Hotel, es todo establecimiento que de modo habitual mediante precio preste al público en general, servicios de alojamiento, comidas y bebidas y disponga de un mínimo de 30 habitaciones.

El hotel residencia es un tipo de hotel que, mediante un precio pactado con el cliente, presta al público en general, servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería, pero no ofrecerá los servicios de comedor y al igual que el hotel normal tendrá un mínimo de 30 habitaciones.

El hotel apartamento, al igual que los anteriores exceptuando los servicios de comedor. Dispondrá de un mínimo de 30 apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc., para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

#### *2.2.4.2.2 Hostales y pensiones.*

Un hostel es todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 ni menor de 12 habitaciones.

El hostel residencia, a diferencia del hostel, debe ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto deberá disponer de servicio de cafetería, pero no ofrecerá los servicios de comedor y tendrá un máximo de 29 habitaciones y un mínimo de 12, mientras que la pensión tiene una capacidad no mayor que 11 ni menor que 6.

#### *2.2.4.2.3 Hosterías, moteles, refugios y cabañas.*

La hostería es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de 6 habitaciones.

El motel, situado fuera del núcleo urbano y próximo a carreteras, presta servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de 6 departamentos y deberá prestar servicio de cafetería las 24 horas del día.

Los refugios también son considerados dentro de esta clasificación, están situados en zonas de alta montaña, presta servicios de alojamiento y alimentación al público en general cuya capacidad no sea menor que 6 piezas. Podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes diferenciados para hombres y mujeres que pueden contar con literas.

Las cabañas al igual que las anteriores, son establecimientos preferentemente en centros vacacionales, sus edificaciones son individuales que, por su construcción y elementos decorativos acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no puede ser superior a seis cabañas.

#### *2.2.4.2.4 Alojamientos no hoteleros.*

Una ciudad es todo establecimiento turístico ubicado fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa, junto

con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.

Los campamentos de turismo son aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) y/o remolque habitable, mediante precio.

Los apartamentos son establecimientos que de modo habitual presten el servicio de alojamiento mediante precio. Entendiéndose que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se presten los servicios de un hotel.

En la tabla 2 se presenta la nomenclatura de alojamientos hoteleros y no hoteleros.

Tabla 2

*Clasificación y nomenclatura de los alojamientos hoteleros y no hoteleros.*

<b>Clasificación de los alojamientos</b>	<b>Nomenclatura</b>
Hotel	H
Hostal	HS
Hostería- Hacienda turística- Lodge	HT
Resort	RS
Refugio	RF
Campamento turístico	CT
Casa de huéspedes	CH

Fuente: (MINTUR, 2015)

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

En el artículo emitido por el diario El Comercio, el 26 de mayo de 2015 manifiesta que:

Si el valor de las exportaciones de bienes disminuye es cuando más se debe incrementar la exportación de servicios para compensar la escasez de dólares.

Y la industria del turismo es la principal vía para que esto ocurra, como se

demuestra en España, donde la crisis está siendo aliviada por la venta creciente de servicios turísticos. Por esto vemos con satisfacción el inicio de un auge hotelero, pues según el Ministerio de Turismo, citado por la revista Gestión, en el 2014 los empresarios privados invirtieron 211 millones de dólares en este sector y existen 21 proyectos turísticos que están caminando con una inversión de 650 millones de dólares adicionales, a partir del presente año. Estas decisiones se adoptan porque los empresarios advierten que es un buen negocio, que cuantas más camas de hotel haya vendrán más turistas, que perciben los resultados de la promoción turística que se ha hecho desde hace décadas, porque hubo crecimiento económico visible. En el caso de Quito, porque el entonces alcalde Paco Moncayo tuvo el acierto de decidir la construcción del nuevo aeropuerto con inversión extranjera total. Esta obra ha sido un factor determinante para que se hagan más inversiones hoteleras y logísticas que están potenciando aceleradamente a una zona importante de la capital de la República. Este auge está posicionando al Ecuador como un nuevo destino mundial del turismo convencional, pero también conlleva el desarrollo del turismo comunitario de características propias, con identidad ecuatoriana, producción de artesanías tradicionales, gastronomía auténtica que se pone en valor, así como los 'resort' ecológicos que combinan el cuidado de la naturaleza con el enfoque empresarial que le da sostenibilidad. Así, este turismo deseable ayuda a mantener los avances sociales, pues se trata de un sector con muchos perceptores que coadyuva a continuar el descenso de la inequidad social, en el cual se reparten los frutos del negocio en forma rápida. En el turismo ganan el dueño del hotel, el taxista, quienes trabajan en el aseo y mantenimiento, los vendedores de artesanías, los dueños y empleados de los restaurantes, los guías

turísticos, en fin, toda una gama de trabajadores que prestan sus servicios y perciben ingresos remunerativos.

Entonces: a más turismo más empleo, mejores salarios y más recaudación fiscal. De esta manera se compensa la salida de divisas de los ecuatorianos que, con dólares fuertes, salen al exterior. Por todo esto, a esta industria hay que apoyarla para que siga creciendo en forma consistente, asegurando la certidumbre al negocio, garantizando que se mantengan las reglas del juego y teniendo en cuenta que su período de maduración está entre 5 y 10 años. Así pues, estoy persuadido de que el turismo va a ayudar eficazmente a salir de la situación difícil que afronta el Ecuador.

Según (Revista La Barra, 2012), el sector hotelero incrementa su competitividad en lo que al turismo se refiere, pero debe cumplir ciertos parámetros para así determinar la calidad del servicio, con la finalidad que el cliente pueda conocer el desarrollo turístico de la zona.

Como manifiesta (Sánchez, 2002) en el sector hotelero, cuya función principal es ofrecer los servicios de alojamiento mediante un precio establecido, los hoteles por lo general también realizan un conjunto de actividades con el objetivo de facilitar una serie de servicios complementarios, caracterizados por una enorme heterogeneidad, puesto que requieren una variedad importante de recursos (materiales, humanos, formativos, administrativos, entre otros).

### **2.2.5 Estados financieros.**

Para (Weston, 2015), los estados financieros son informes que presentan la situación financiera y económica de la organización, también son conocidos como estados contables y en otras ocasiones como estados de cuentas anuales, pues son presentados regularmente cada año, donde la información presentada

en estos informes es de relevancia para los administradores, trabajadores, gobiernos y público que de una y otra manera guarda relaciona comerciales con la organización (p.45).

Según la (Enciclopedia Financiera, 2018) señala que: “Son informes resumidos de cómo la empresa ha utilizado los fondos que le confían sus accionistas y acreedores, y cuál es su situación financiera actual”.

Dentro de los estados que señala las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) según (Buján, 2018) son los siguientes:

*Estado de Situación Financiera:* Es el informe se presenta valores de los bienes que posee la empresa (activos), el de las obligaciones por financiamientos (pasivos) y la aportación de los dueños del negocio (capital), comprende el resultado de la gestión contable como resumen de la situación estructural de las cuentas principales que la conforman.

*Estados de Resultados Integrales:* Este estado muestra los ingresos y los egresos de una empresa como consecuencia de su actividad generada, revela la situación económica de una organización, permitiendo conocer su utilidad o pérdida durante un periodo fiscal.

*Estados de Cambios en el Patrimonio:* Este estado se muestra, los cambios del capital contribuido del capital generado de una entidad, durante un periodo contable.

*Estado de Flujo del Efectivo:* Este estado muestra los aumentos o disminución del efectivo de la entidad, considerado como un método clave de gestión financiera, permite controlar la entradas y salidas del efectivo, donde se puede conocer el nivel de liquidez empresarial.

*Notas a los Estados Financieros:* Permite describir aquellos elementos, con el fin de tener una fácil interpretación de los estados financieros con mayor detalle, y vienen a formar parte de una información complementaria, ofrecen información sobre la evolución de los elementos fundamentales: ratios de liquidez, endeudamiento, solvencia o rentabilidad. (Buján, 2018, p32).

### 2.2.5.1 *El análisis a los estados financieros.*

Es un proceso necesario para las empresas, pues permite a los directivos diagnosticar la situación económica y financiera de las empresas, brindando información de utilidad para la toma de decisiones; donde se evalúa la posición financiera, presente y pasada y los resultados de las operaciones de una empresa, cuyo objetivo principal es establecer las mejores estimaciones y predicciones sobre las condiciones y resultados futuros. (Gerencie.com, 2018).

### 2.2.5.2 *Indicadores financieros.*

Son herramientas aplicadas en base a la información financiera de una empresa, permiten medir la estabilidad, capacidad de endeudamiento, capacidad para generar liquidez, rendimientos y utilidades de la entidad, a través de la interpretación de cifras de los resultados y de la información en general, también sus resultados aportan facilitando la toma de decisiones de la entidad. (Actualicese, 2015). Entre los indicadores más utilizados están:

Tabla 3  
*Indicadores Financieros*

<b>Índices</b>	<b>Definición</b>
Liquidez	Permite medir la capacidad que la entidad tiene para generar dinero y responder a los compromisos y obligaciones a corto plazo, permitiendo determinar la solidez de la base financiera.
Endeudamiento (Estructura de Capital)	Capacidad que tiene la entidad de contraer obligaciones para financiar las operaciones e inversión, y respaldar las mismas con su capital propio.
Rentabilidad	Sostenibilidad que la entidad tiene para mantenerse en el tiempo, es decir administrar los costos y gastos, para convertirlos en utilidad.
Eficiencia	Capacidad que tiene la entidad para administrar como se realizaron la gestión y el rendimiento de los recursos durante el proceso.

Fuente: (Actualicese, 2015)

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

### ***2.2.5.3 Usuarios de la información financiera.***

Para (Rodriguez, 2012): Tanto para administrar una empresa como para conocerla es necesario tener información financiera, dado que es primordial para la administración y el conocimiento de un negocio, pero su uso es un área del conocimiento gerencial que se ocupa de recopilar, registrar, clasificar, resumir y analizar información expresada en términos monetarios, sobre las operaciones mercantiles

Los usuarios de los estados financieros se pueden clasificar en internos y externos, para los dos, la información resultante es muy importante para la toma de decisiones. Por un lado, los accionistas para conocer la rentabilidad del dinero invertido, para la administración determinar si su gestión ha sido realizada eficaz y eficientemente, para los empleados de la organización les permite conocer si su trabajo está rindiendo los frutos esperados. A todos estos usuarios internos les facilita la comprensión de que, si los objetivos implantados al inicio de un período han sido los adecuados o se requiere de cambios no solo estructurales u operacionales, sino también de cambios conductuales.

Los usuarios externos, como los entes reguladores, sector financiero, proveedores, clientes e inversores, la misma información es analizada desde otra óptica, para las entidades de control significa el cumplimiento de las normas contables y tributarias y, para los demás la credibilidad de que si la empresa es financieramente estable.

### ***2.2.5.4 Documentación de respaldo.***

La documentación, como parte importante de las organizaciones, permite que todos los documentos deber tener un orden y registro minucioso, pues toda esta documentación sirve de base para la preparación de los estados financieros, en donde se ve reflejado la situación económica y financiera de una organización.

La organización incluye la realización de los siguientes procesos contables y administrativos financieros.

- Registro contable de las operaciones económicas;
- Elaboración de Auxiliares Contables;
- Elaboración de informes y documentos solicitados por terceros;
- Facturación;
- Cheques;
- Control del almacén de materias primas, productos terminados;
- Ordenar y archivar la información económica existente a fin de garantizar la fiabilidad de la información económica existente;
- Realización de procedimientos administrativos como la gestión de cobros y pagos;
- Registros contables relacionados con los empleados;
- Evaluación, control y seguimiento de todas las operaciones; y,
- Todos aquellos procesos inherentes a cada una de las actividades económicas que facilite el cumplimiento de la normativa que rige a las empresas en el Ecuador.

#### ***2.2.5.5 Evaluación de los resultados.***

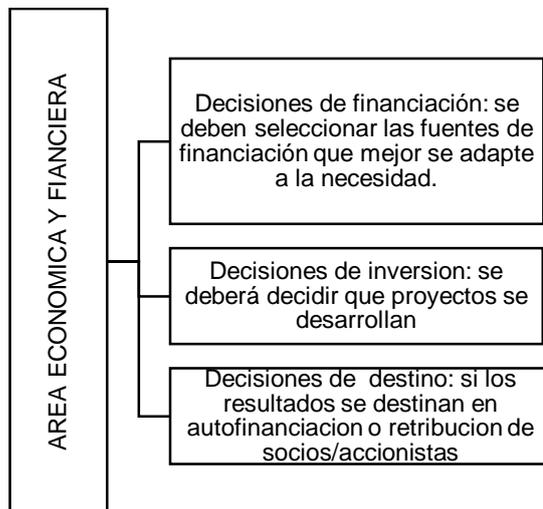
“Toda organización debe tener un seguimiento y evaluación de aquellos resultados, deberá adoptar medidas dirigidas a corregir las desviaciones identificadas respecto de la planificación realizadas”. (Manual de conceptos básicos de gestión económico- financiera para emprendedoras, 2008)

El análisis, seguimiento y evaluación de esta información financiera dentro de la gestión contable y financiera comprende:

- Comparar lo real con lo planificado y reconocer las desviaciones presupuestarias.
- Evaluar la economía, eficiencia de recursos, eficacia del cumplimiento de los objetivos planteados.

- Establecer líneas de mejora en la gestión de los recursos de la organización.

Es así que el área económica – financiera de una empresa se centra en las decisiones en tres ámbitos:



*Figura 1.* Área económica - financiera. Fuente: (Manual de conceptos básicos de gestión económica-financiera para emprendedoras, 2008). Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

### 2.2.6 Toma de decisiones.

La toma de decisiones es un proceso por el que las personas atraviesan en algún momento de su vida, y en el que deben elegir entre algunas opciones. A nivel empresarial una toma de decisión podría conllevar a soluciones acertadas o desacertadas, las últimas podrían ocasionar pérdidas económicas a las empresas y en el peor de los casos, el cierre de ellas. El proceso de la toma de decisiones hace hincapié en conflictos, los mismos que deben ser resueltos.

Por ello han sido diversos los modelos creados a partir de distintos enfoques teóricos, que sirven para encontrar la explicación a la situación problemática encontrada

### ***2.2.6.1 Componentes de la toma de decisiones.***

Resolver un problema necesita de los siguientes conceptos, ya que todos ellos son importantes no sólo para encontrar un resultado inicial, sino para el aprendizaje y mejoría de la resolución de problemas, favoreciendo ampliamente la detección de las propias herramientas o competencias.).

- Decisión: Todas las posibles combinaciones que incluyen tanto las acciones a llevar a cabo como las situaciones.
- Resultado: Hipotéticas situaciones que tendrían lugar si se toma una u otra opción de las decisiones antes señaladas.
- Consecuencia: Evaluación basada en la subjetividad, por ejemplo ganancias o pérdida.
- Incertidumbre: Aquí juegan un papel fundamental tanto la probabilidad, como la confianza y posibilidad, frente a lo desconocido, sobre todo cuando no se tiene experiencia en algún problema en particular.
- Preferencias: Tendencia a tomar una alternativa y no otra, se ve condicionada por la experiencia.
- Toma de decisión: Acción de decidir

### ***2.2.6.2 Modelo de resolución de problemas.***

A continuación, se presenta 6 pasos que la puesta en marcha de cada uno de ellos ayudará a lograr el éxito en las decisiones que se requiera tomar.

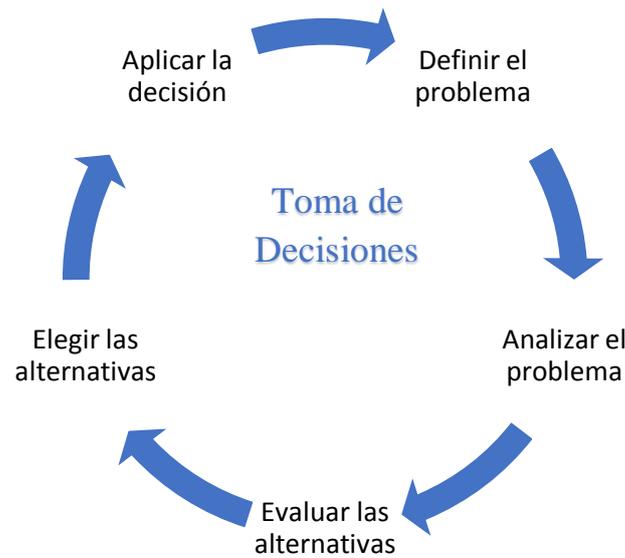
1. Describir el problema o el objetivo al que se quiere llegar. Definiendo claramente los objetivos que se deseen alcanzar, se debe tener más claro qué decisiones van a ayudar.
2. Análisis del problema o la decisión a tomar. Una vez definido el problema al que se enfrenta la organización, se debe recopilar la información necesaria para analizar la forma más objetiva y completa posible. Para ello se debe ser objetivo al plantear las situaciones sin

opciones de juicio de valor, sino únicamente las circunstancias de la forma más objetiva posible. Para esta definición y recopilación de información puede ayudar elaborar un checklist. Es importante recabar toda la información que sea posible, se debe atender a la información relevante y desechar la que no aporta valor.

3. Generar alternativas. En esta fase se debe generar todas las alternativas que sean posibles, analizar las consecuencias de las mismas. Se debe valorar si las alternativas realmente permiten llevar a cabo los objetivos que se han planteado.
4. Selección de la alternativa que finalmente se llevará a cabo. Una vez valorada la decisión y sus consecuencias, se debe asumir que el error es posible y tomarlo como una forma de mejorar en procesos futuros.
5. Pasar de la decisión a la acción. De nada sirve elaborar este proceso y llegar a la conclusión si posteriormente no se pone en práctica la decisión tomada. Es importante no tomar decisiones en base a emociones, en este caso es preferible esperar y hacerlo de forma meditada.
6. Valorar las consecuencias y el éxito de la decisión adoptada. Se debe sacrificar si se detecta que se está tomando una decisión errónea. La valoración de las consecuencias y del alcance de los objetivos nos permitirán ajustar futuras decisiones y nos enseñarán a mejorar los procesos. Tan importante es tomar la decisión y llevarla a la práctica, como valorar los resultados de la misma.

En el campo empresarial esto podría ayudar a la toma de decisiones acertadas; sin embargo, no siempre se tiene la información correcta o completa de todas aquellas transacciones contables que se suscitan durante un período y la falta de ella no solo impide la elaboración razonable de los estados financieros, sino, desde un punto de vista más complejo, podrían conllevar a falta de cumplimiento ante las entidades de control.

En la siguiente figura se muestra el flujo de los pasos descritos anteriormente



*Figura 2.* Modelo de toma de decisiones para la resolución de problemas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

## 2.3 Marco Conceptual

### Contabilidad

Está basada en un conjunto de procedimientos, en los que establece reglas, principios como los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas) para determinar una correcta presentación de la información a ser presentada.

Con la implementación obligatoria de las Normas Internacionales de Contabilidad y de Información Financiera en el Ecuador por parte de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, la contabilidad tiene una concepción más amplia y debe ser ejercida por contadores competentes con un amplio criterio y juicio profesional bajo el Código de Ética emitido por el Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador y la Federación Nacional de Contadores del Ecuador.

## Estados financieros

Los estados financieros con propósito de información general son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información (IFRS 15, 2014, párr. 7).

Los estados financieros comprenden:

- El Estado de Situación Financiera, documento que informa sobre la situación económica y financiera, es la situación patrimonial de una empresa, considerada como la fotografía de la riqueza que posee el negocio.
- Estado de Resultado Integral, en este estado se presenta la información sobre los resultados en un período determinado, enfrentado los ingresos, los costos y gastos en que se incurrieron para poder obtenerlos y calcular la utilidad o pérdida del ejercicio
- Estado de Cambio Patrimonial, es el estado financiero donde se muestra los movimientos realizados para aumentar, disminuir o actualizar las partidas del capital que haya generado la empresa y los dividendos que los accionistas hayan decidido pagarse.
- Estado de Flujos de Efectivo, muestra los movimientos de efectivo en un período, en donde representa la fuente importante del efectivo, pues permite de manera visual ver los ingresos y salidas y sus respectivas aplicaciones, dicho en otras palabras, ver y analizar de donde de obtuvieron los recursos y en qué fue invertido o utilizado
- Notas Explicativas a los Estados Financieros que en su conjunto pueden ser útil para el análisis de la situación financiera de una empresa.

**Análisis financiero**

Está basado en el análisis de la situación económica de la empresa, en el proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, así mismo como el análisis de hechos históricos y actuales de una empresa sobre el estado real de la compañía, para una adecuada toma de decisión.

**Indicadores financieros**

Son cifras extraídas de los estados financieros y demás informes contables de una organización, cuyo propósito de reflejar objetivamente el comportamiento de la misma, con la finalidad de comparar con algún nivel de referencia.

**Indicador de liquidez**

Representa la capacidad que tiene la empresa para cumplir las obligaciones adquiridas en el corto plazo, es decir al tiempo que se demora para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

**Indicador de solvencia**

Estos indicadores miden el grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa, pues muestra el riesgo con relación a los acreedores y los dueños de la compañía.

**Indicador de rentabilidad**

Este tipo de indicadores miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades, generando a la empresa ser más rentable.

## **Gestión Contable**

En las empresas la gestión contable permite llevar un registro y un control de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización. Se trata de un modelo básico que es complementado con un sistema de información que ofrece compatibilidad, control y flexibilidad, acompañado con una correcta relación de costo y beneficio.

## **Gestión Financiera**

La gestión o control financiero se entiende como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto, mediano y largo plazo. Dichos análisis requieren de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes de negocio, De esta forma, será posible modificarlos de la manera correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

## **2.4 Marco Legal**

### **2.4.1 Constitución de la República del Ecuador: Sección octava - Trabajo y seguridad social.**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. Código de Comercio: Según el Código de Comercio.

Art. 43.- Todo comerciante está obligado a llevar cuenta y razón de sus operaciones y a tener una contabilidad mercantil organizada sobre una base contable uniforme y de la que resulte un cuadro verídico de sus negocios y una justificación clara de todos y cada uno de los actos

susceptibles de registraci3n contable. Las constancias contables deben complementarse con la documentaci3n respectiva.

Art. 51.- Todos los balances deber3n expresar con veracidad y exactitud compatible con su finalidad, la situaci3n financiera a su fecha. Salvo el caso de normas legales o reglamentarias que dispongan lo contrario, sus partidas se formar3n teniendo como base las cuentas abiertas y de acuerdo a criterios uniformes de valoraci3n.

Art. 52.- Al cierre de cada ejercicio todo comerciante est3 obligado a extender en el Libro Inventario y Balances, adem3s de est3, un cuadro contable demostrativo de las ganancias y p3rdidas, del que est3s resulten con verdad y evidencia.

La Constituci3n de la Rep3blica del Ecuador define lineamientos generales para el manejo del tratamiento contable que las personas naturales y jur3dicas deben considerar al momento de participar en una actividad comercial; no obstante, se requiere de leyes especiales que determinen las especificidades para cada uno de los contribuyentes; por lo tanto, es de suma importancia que el comerciante conozca qu3 y cu3les son sus deberes y obligaciones que deben cumplir ante los organismos de control competentes y evitar sanciones que podr3an afectar a sus intereses.

#### **2.4.2 C3digo de Procedimiento Civil.**

##### ***Par3grafo 3o. De la contabilidad mercantil.***

Art. 37.- Todo comerciante est3 obligado a llevar contabilidad en los t3rminos que establece la Ley de R3gimen Tributario Interno. Nota: El Art. 24 de la Ley de Contadores dispone que, si no cuenta con un contador, su contabilidad no tendr3 valor legal. Decreto Supremo No. 1549, publicado en Registro Oficial No. 157 10 de noviembre de 1966. Nota: Art3culo sustituido por Art. 41 de Ley No. 4, publicada en Registro Oficial Suplemento 34 de 13 de marzo del 2000.

- Código Civil (Título Preliminar), Arts. 13, 15, 17
- Código Civil (libro I), Arts. 43, 46
- Ley de compañías, codificación, Arts. 290

Art. 39.- La contabilidad del comerciante por mayor debe llevarse en no menos de cuatro libros encuadernados, forrados y foliados, que son: Diario, Mayor, de Inventarios y de Caja. Estos libros se llevarán en idioma castellano.

Art. 40.- En el Diario se asentarán, día por día y por el orden en que vayan ocurriendo, todas las operaciones que haga el comerciante, designando el carácter y las circunstancias de cada operación y el resultado que produce a su cargo o descargo, de modo que cada partida manifieste quien es el acreedor y quien el deudor en la negociación a que se refiere. Los gastos generales del establecimiento y los domésticos del comerciante, bastará que se expresen en resumen al fin de cada mes, pero en cuentas distintas.

A pesar de que, en la actualidad, el manejo de la información contable es poco usual el registro en documentos físicos, los organismos de control exigen el resguardo de la información en documentos físicos y magnéticos que garanticen la legitimidad de los mismos y que, de acuerdo a la legislación ciertos contribuyentes están obligados a contar con la firma de un contador calificado en concordancia con lo dispuesto en artículo 37 del Código de Procedimiento Civil.

### **2.4.3 Código Tributario.**

Art. 6.- Obligación de emisión de Comprobantes de retención. - Los agentes de retención, en forma obligatoria, emitirán el comprobante de retención y lo entregarán en el momento que se realiza el pago o se acredita en cuenta, y dentro de los plazos previstos en la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 50.- Obligaciones de los agentes de retención. - (Reformado por el Art. 103, num. 1, 2, 3 y 6, de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007). - La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero. Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención. En el caso de las retenciones por ingresos del trabajo en relación de dependencia, el comprobante de retención será entregado dentro del mes de enero de cada año en relación con las rentas del año precedente. Así mismo, están obligados a declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos, en las fechas y en la forma que determine el reglamento. El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

1.- (Sustituido por el Art. 103, núm. 4, de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- De no efectuarse la retención o de hacerla en forma parcial, el agente de retención será sancionado con multa equivalente al valor total de las retenciones que debiendo hacérselas no se efectuaron, más el valor que correspondería a los intereses de mora. Esta sanción no exime la obligación solidaria del agente de retención definida en el Código Tributario.

2.- (Sustituido por el Art. 103, núm. 5, de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007). - El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por el artículo 100 de esta Ley; y,

3.- La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario. En caso de concurrencia de infracciones, se aplicarán las sanciones que procedan según lo previsto por el Libro Cuarto del Código Tributario.

El retraso en la entrega o falta de entrega de los tributos retenidos conlleva la obligación de entregarlos con los intereses de mora respectivos y será sancionado de conformidad con lo previsto en el Código Tributario.

Art. 100.- Cobro de multas.- (Reformado por el Art. 142 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los sujetos pasivos que, dentro de los plazos establecidos en el reglamento, no presenten las declaraciones tributarias a que están obligados, serán sancionados sin necesidad de resolución administrativa con una multa equivalente al 3% por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración, la cual se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración, multa que no excederá del 100% de dicho impuesto.

Art. 101.- Responsabilidad por la declaración. - (Reformado por los Arts. 143 y 144 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007). - La declaración hace responsable al declarante y, en su caso, al contador que firme la declaración, por la exactitud y veracidad de los datos que contenga.

Art. 344.- Casos de defraudación. - A más de los establecidos en otras leyes tributarias, son casos de defraudación:

4.- Proporcionar, a sabiendas, a la Administración Tributaria información o declaración falsa o adulterada de mercaderías, cifras, datos, circunstancias o antecedentes que influyan en la determinación de la obligación tributaria, propia o de terceros; y, en general, la utilización en las declaraciones tributarias o en los informes que se suministren a la administración tributaria, de datos falsos, incompletos o desfigurados.

7.- La alteración dolosa, en perjuicio del acreedor tributario, de libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro contable de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos;

13.- La falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción, de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo.

El Servicio de Rentas Internas, desde su constitución hasta la presente fecha, ha implementado mecanismos cada vez más restrictivos, cambios en la legislación tributaria con énfasis sancionador cuya finalidad no solo es el aumento en la recaudación de impuestos, sino también en la minimización de la evasión y elusión de los tributos.

Hay que reconocer que el trabajo lo ha realizado eficazmente y se ha logrado recaudar importante suma de dinero para las arcas estatales. Esto obliga a los contadores a trabajar bajo un código de ética y ser un pilar fundamental para los empresarios en la toma de decisiones oportunas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### **2.4.4 Ley de Compañías.**

### SECCION V DE LA COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

#### 1. DISPOSICIONES GENERALES

De la administración

Art. 24.- Los administradores o gerentes estarán obligados a presentar el balance anual y la cuenta de pérdidas y ganancias, así como la propuesta de distribución de beneficios, en el plazo de sesenta días a contarse de la terminación del respectivo ejercicio económico; deberán también cuidar de que se lleve debidamente la contabilidad y correspondencia de la compañía y cumplir y hacer cumplir la ley, el contrato social y las resoluciones de la junta general.

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

- a. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;

- b. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
- c. El objeto social, debidamente concretado;
- d. Su denominación y duración;
- e. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
- f. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
- g. El domicilio de la compañía;
- h. La forma de administración y las facultades de los administradores;
- i. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
- j. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
- k. Las normas de reparto de utilidades;
- l. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
- m. La forma de proceder a la designación de liquidadores.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.

Todo aumento de capital autorizado será resuelto por la junta general de accionistas y, luego de cumplidas las formalidades pertinentes, se inscribirá en el registro mercantil

correspondiente. Una vez que la escritura pública de aumento de capital autorizado se halle inscrita en el registro mercantil, los aumentos de capital suscrito y pagado hasta completar el capital autorizado no causarán impuestos ni derechos de inscripción, ni requerirán ningún tipo de autorización o trámite por parte de la Superintendencia de Compañías, sin que se requiera el cumplimiento de las formalidades establecidas en el artículo 33 de esta Ley, hecho que en todo caso deberá ser informado a la Superintendencia de Compañías.

Según la información obtenida de la fuente la empresa se constituyó mediante escritura pública el 26 de mayo del 2008. Posteriormente se inscribió en el Registro mercantil el 22 de julio del 2008.

Al igual que el Servicio de Rentas Internas, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, es un organismo de control para las empresas domiciliadas en el país; por lo tanto, empresarios y contadores deben estar actualizados constantemente por los cambios en la legislación societaria con el objetivo de evitar sanciones por el incumplimiento de sus normas.

#### **2.4.5 Ley de Turismo**

Reglamento de alojamiento turístico

Registro oficial, suplemento 24 marzo 2015

Capítulo I

Sección I

Ámbito general

Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: el alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollado por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros.

#### **2.4.6 NIC 1 Presentación de los Estados Financieros**

De acuerdo con el párrafo 1, el objetivo de la norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

El alcance de la norma descrita del párrafo 3 al 6 se manifiesta que, una entidad aplicará esta norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

En otras NIIF se establecen los requerimientos de reconocimiento, medición e información a revelar para transacciones y otros sucesos.

Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios condensados que se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información Financiera Intermedia. Sin embargo, los párrafos 15 a 35 se aplicarán a estos estados financieros. Esta Norma se aplicará de la misma forma a todas las entidades, incluyendo las que presentan estados financieros consolidados y las que presentan estados financieros separados, como se definen en la NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Separados.

Esta Norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo las pertenecientes al sector público. Si las entidades con actividades sin fines de lucro del sector privado o del sector público aplican esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para partidas específicas de los estados financieros, e incluso para éstos.

Similarmente, las entidades que carecen de patrimonio, tal como se define en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación (por ejemplo, algunos fondos de inversión), y las

entidades cuyo capital en acciones no es patrimonio (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) podrían tener la necesidad de adaptar la presentación en los estados financieros de las participaciones de sus miembros o participantes.

Los estados financieros, acorde al párrafo 15 y 16 descritos en la norma, deberán presentar razonablemente la situación financiera y el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. La presentación razonable requiere la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en el Marco Conceptual. La aplicación de las NIIF, con información a revelar adicional cuando sea necesario, se supone que da lugar a estados financieros que permiten conseguir una presentación razonable.

### **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA/ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La metodología aplicada en el presente trabajo es deductiva ya que se realizó un análisis deductivo partiendo de lo general de las empresas hoteleras hasta inferir en alternativas de solución de la problemática planteada de tal forma que el modelo sirva de guía para las empresas hoteleras que requieran de representaciones gráficas de los procesos a seguir en el departamento contable

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación por ser un proceso sistémico de indagación se aplicó el enfoque mixto, permitió la comprensión de hechos reales sobre el manejo de recursos económico- financieros de las empresas hoteleras, cuantitativamente con la información recopilada de los distintos hoteles se pudo establecer niveles de riesgo y de confianza del estado actual en la gestión de los hoteles del Cantón Catamayo que luego de su interpretación conllevaron a plantear una propuesta viable para el sector.

#### **3.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado fue de carácter descriptivo ya que se parte de la recolección de la información en los diferentes hoteles del sector Catamayo, se realiza el análisis, se aplica evaluación a los resultados y finalmente plantea la propuesta con la finalidad de encontrar una solución a un problema planteado.

#### **3.3 Población**

Bernal (2006) “Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (pág. 164).

La población empleada son 10 hoteles del cantón Catamayo de la Provincia de Loja. Como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4  
*Sector Hotelero del Cantón Catamayo*

<b>NOMBRE</b>	<b>GERENTE</b>	<b>TIPO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>FONO</b>
AGUAMANIA	Ing. Eddy Roa Riofrío	Hostería	Av. Isidro Ayora km.5 Vía a la Costa	2676733
BELLA VISTA	Sr. Víctor Palacio	Hostería	Trapichillo	2677255
BOQUERON	Calixto Bolívar Carrión Chamba	Motel	Km. 7 Vía a Cariamanga	099644622
CAMPO ALEGRE	Ing. Galo Segarra	Hostería	Av Isidro Ayora km.1 1/2 Vía a la Costa	2677814
GRANADA	Tomas Neira Elvio	Hostal Residencia	Eugenio Espejo y 24 de Mayo	080767673
LOS ALMENDROS	Ing. Jorge Guerrero	Hostería	Av. Isidro Ayora km.1 1/2 Vía a la Costa	2677293
REINA DEL CISNE	Melva Isabel Montero Bravo	Hostal Residencia	Isidro Ayora y Av. Catamayo	2677414
ROSAL DEL SOL	Ing. David Rojas	Hostería	Av. Eliseo Arias km.1 Vía a la Costa	2676517
ROSSANNA	Washinton Shenperigue	Hostal Residencia	Av. Isidro Ayora	2677-006
SAN FRANCISCO	Franco Cajas	Hostal Residencia	Av. Isidro Ayora	2677169
Hotel Gran Cesar	Tlgo. Stalin Jaramillo	Hotel	Av. Isidro Ayora, frente al parque central	

Fuente: Catastro Municipal del cantón Catamayo  
Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

### **3.4 Muestra**

Para la aplicación del estudio se decidió utilizar el 100% de la población que corresponde a 10 hoteles del Cantón Catamayo de la provincia de Loja y registrados en la Superintendencia de Cias, que están obligados a llevar contabilidad.

La población es pequeña para realizar una muestra, sin embargo el análisis financiero se realiza a la Hostería Aguamanía Cian. Ltda., de acuerdo a los objetivos específicos planteados.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de investigación**

La investigación se basa en la utilización de diversos instrumentos que sirvieron para recopilar información en diferentes áreas involucradas en el problema, por lo que se planteó los siguientes:

De acuerdo a lo señalado las técnicas utilizadas para el desarrollo del presente trabajo fueron los siguientes:

- Ficha de observación,
- Encuesta, contadores de los 10 establecimientos,
- Entrevista, dirigida a los gerentes y propietarios de los 10 establecimientos seleccionados en el presente trabajo de investigación,
- Análisis documental, de los registros contables y estados financieros de la empresa Aguamanía Cía Ltda., que sirvió de base para la aplicación de las herramientas de análisis financiero.

### 3.6 Análisis interpretación y discusión de resultados

#### 3.6.1 Ficha de observación

Como punto de partida se elaboró una ficha de observación que se evidencia en la siguiente tabla, cuyo objetivo fue determinar cómo manejan los procesos contables y operativos las empresas objeto de este estudio de investigación. Cabe recalcar que la ficha fue aplicada a cada una de las empresas y los resultados obtenidos están consolidados de tal manera que se puede apreciar el nivel de cumplimiento de los parámetros seleccionados.

Tabla 5  
*Ficha de observación*

Detalle	Si	No	Observaciones
Estructura organizacional establecida	10	0	Sí, pero sin una estructura fortalecida
Manual de funciones	0	10	
La empresa está obligada a llevar auditoría externa	6	4	
Sistema contable	2	8	
Mecanismos de seguimiento y evaluación de transparencia administrativa	0	10	
Emisión oportuna de información financiera	8	2	
Cumplimiento de obligaciones tributaria	7	3	

Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

- De los 10 hoteles observados, todos cuentan con un área para la Recepción y Administración, tres tienen departamento de Contabilidad; sin embargo, los contadores son externos y acuden a la empresa únicamente a obtener información del sistema de facturación.
- De las 10 empresas, 2 se encuentran laborando con un sistema de facturación para el registro de clientes.
- El control de bodega los realiza el mismo administrador y/o secretaria.

- Ninguna de las empresas cuenta con un manual de funciones para conocer las actividades y responsabilidades de cada personal que labora en la empresa.
- Los trabajadores no son permanentes por cuanto se contrata personal eventual específicamente para temporadas altas: vacaciones y días feriados.
- De los 10 observados, 6 se encuentran administrados por sus mismos propietarios
- Las obligaciones tributarias son elaboradas y presentadas por los contadores externos
- El contador externo se limita a presentar Estados financieros que, en algunos de los casos deben ser ajustados por que no se registraron todo el movimiento contable debido a la falta de información por parte de los gerentes o administradores.

### **3.6.2 Encuesta**

La encuesta se la realizó a 7 contadores en libre ejercicio profesional, tomando en consideración que uno de ellos es responsable del manejo contable de 3 empresas. De la información resultante se pudo analizar cuál es el tratamiento contable y financiero con el que operan cada una de ellas. El detalle de las preguntas, respuestas y análisis se muestran a continuación:

## Pregunta 1

¿Cómo califica la gestión administrativa en las actividades que realiza la empresa?

Tabla 6

*Herramienta de gestión administrativa*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Muy Satisfactoria		0%
Satisfactoria	3	30%
Moderadamente Satisfactoria	4	40%
Poco Satisfactoria	2	20%
Insatisfactoria	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



Figura 3. Herramienta de Gestión Administrativa. Fuente: Encuesta realizadas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con respecto a las herramientas de Gestión Administrativa el 40% es moderadamente satisfactoria, 30% es satisfactoria; 20% poco satisfactoria, y el 10% muy satisfactoria.

**Pregunta 2:**

**¿Se realiza una planificación de las actividades a desarrollar en el Hotel?**

Tabla 7

*Planificación de Actividades*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 4.* Planificación de actividades. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a las planificaciones de actividades en la empresa, el 60% indicaron que si hay planificación; mientras que el 40% manifestaron que no y que las disposiciones se dan de manera verbal.

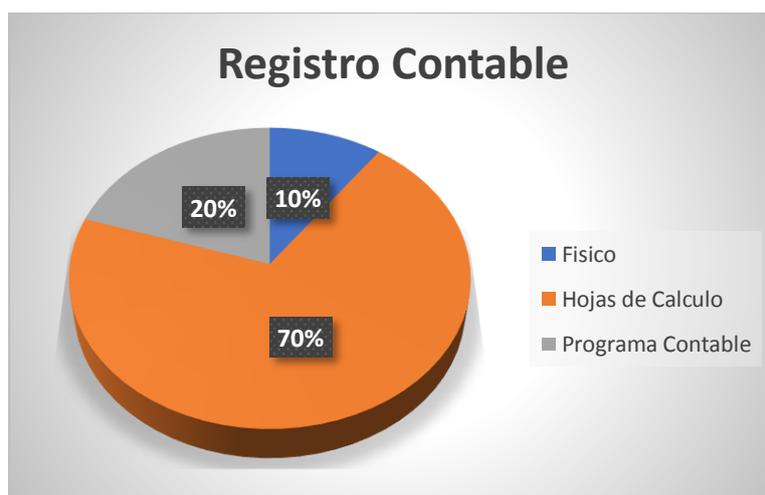
**Pregunta 3:****¿Cómo realizan los registros contables y los respaldos?**

Tabla 8

*Registro contable*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Físico	1	10%
Hojas de Cálculo	7	70%
Programa Contable	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 5.* Registro Contable. Fuente: Encuesta realizadas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer si se realiza registros contables que el 70% lo realizan en unas hojas de cálculos de excel, 20% Programa contable que lo mantienen en su oficina personal y un 10% de manera física o de manera manual.

**Pregunta 4:**

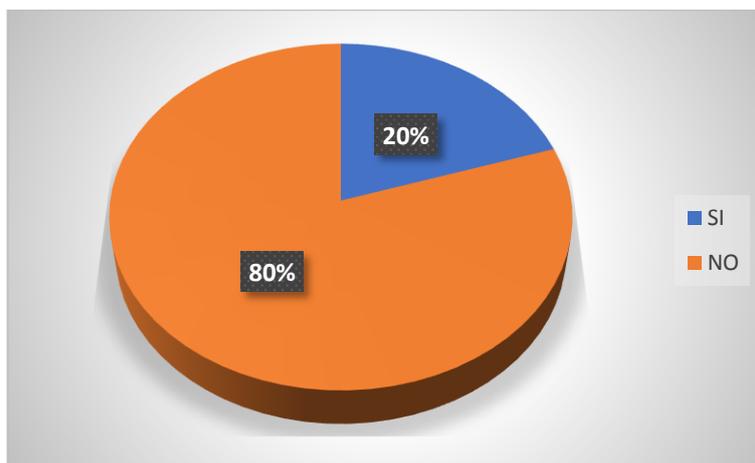
**¿Realiza una evaluación del control Interno de los saldos de cuentas contables para evaluar la efectividad?**

Tabla 9

*Evaluación del Control Interno*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 6.* Evaluación del Control Interno. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a la evaluación del control interno el 80% no lo realizan y apenas un 20% lo realizan, esto se debe al desconocimiento de este procedimiento por parte de sus administradores o propietarios.

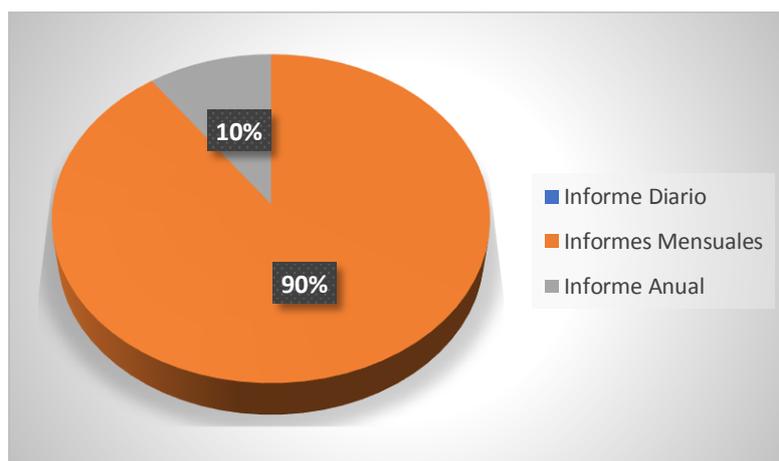
**Pregunta 5:**

**¿Cómo se prepara la información financiera y estadística para la toma de decisiones de la alta gerencia?**

Tabla 10  
*Preparación de la Información*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Informe Diario		
Informes Mensuales	9	90%
Informe Anual	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 7.* Preparación de la información financiera. Fuente: Encuesta realizadas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer con qué frecuencia se prepara la información financiera y contable 90% de manera mensual, pues esta información comprende de las declaraciones mensuales de IVA, retenciones en la fuente y un 10% de manera anual lo que corresponde a declaración de impuesto a la renta.

**Pregunta 6:**

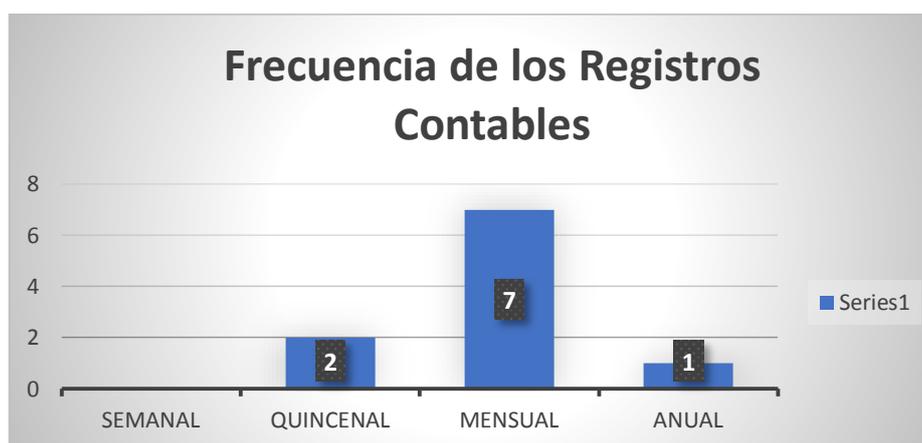
**¿Con que frecuencia se depuran los registros contables y presupuestales?**

Tabla 11

*Frecuencia de los Registros Contables*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Semanal		
Quincenal	2	20%
Mensual	7	70%
Anual	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 8.* Frecuencia de los Registros Contables. Fuente: Encuesta realizadas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer con qué frecuencia se depuran los registros contables y presupuestales 70% lo realizan de manera mensual, 20% quincenal; 10% anual.

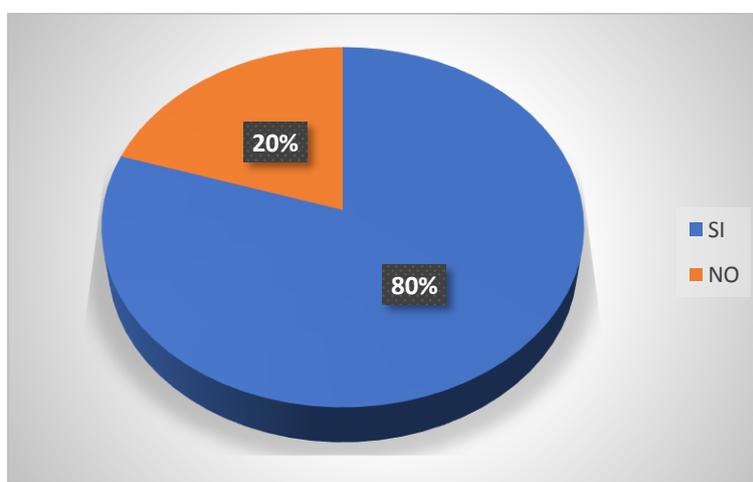
**Pregunta 7:**

**¿En el caso de suscitar algún evento se comunica de manera oportuna a la Gerencia?**

Tabla 12  
*Comunicación*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	TOTAL
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 9.* Comunicación. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer si se comunica de manera oportuna cualquier novedad a la gerencia 80% si lo realizan y un 20% manifiestan que no lo realizan por cuanto las sugerencias no son consideradas relevantes para la administración.

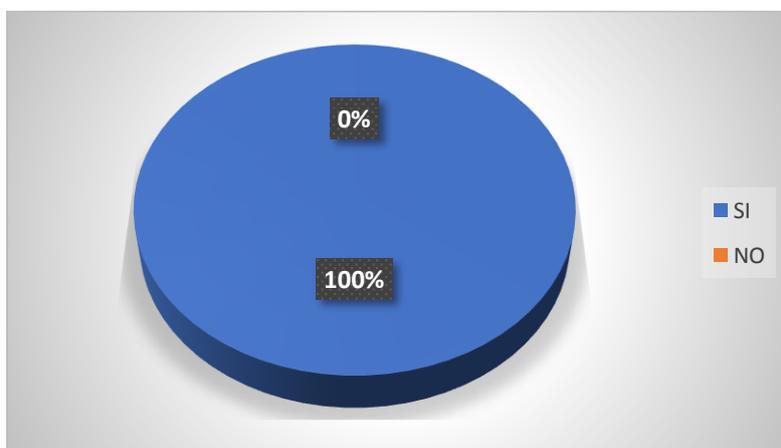
**Pregunta 8:**

**¿Considera necesario que los hoteles tengan un Contador de Planta que maneje la información contable financiera diariamente?**

Tabla 13  
*Contador Interno*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 10.* Contador interno. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer si es necesario de contar con un contador de planta el 100% contesta que si es necesario.

**Pregunta 9:**

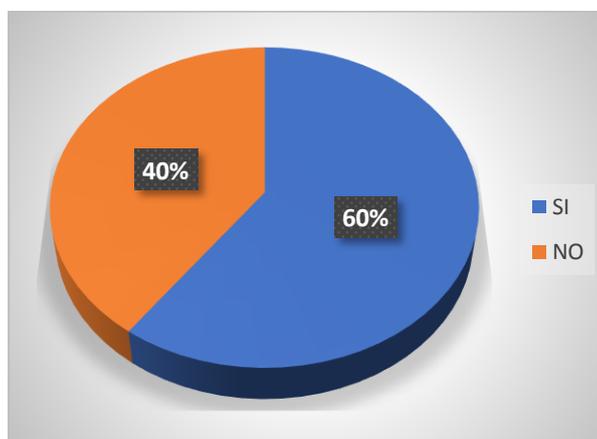
**¿La Gerencia realiza evaluaciones periódicas en el aspecto económico y financiero de la situación de la empresa?**

Tabla 14

*Evaluaciones periódicas*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 11. Evaluaciones periódicas. Fuente: Encuesta realizadas.*

*Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)*

De las encuestas realizadas con relación a conocer si se realizan evaluaciones periódicas el 60% indican que sí; y un 40% no la realizan por cuanto ellos únicamente revisan los saldos de las cuentas.

**Pregunta 10:**

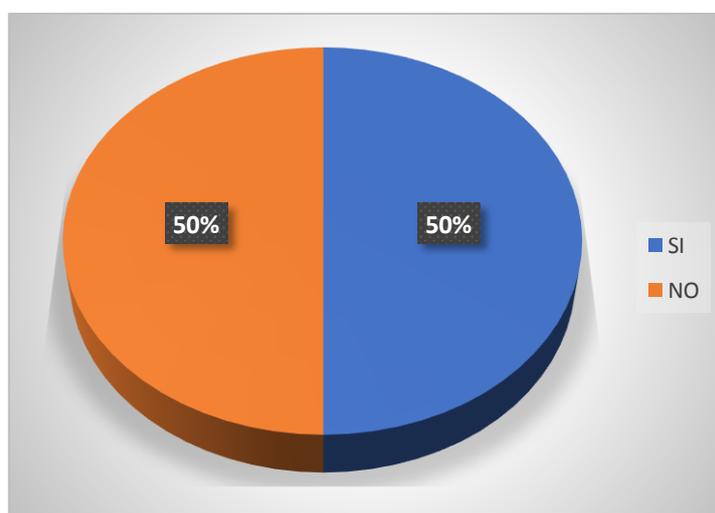
**¿Se efectúan seguimiento a las recomendaciones dadas por el Contador?**

Tabla 15

*Recomendaciones*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	5	50%
NO	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 12.* Recomendaciones. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer si se efectúa el seguimiento a las recomendaciones se realizan evaluaciones periódicas el 60% indican que sí; y un 40% no la realizan.

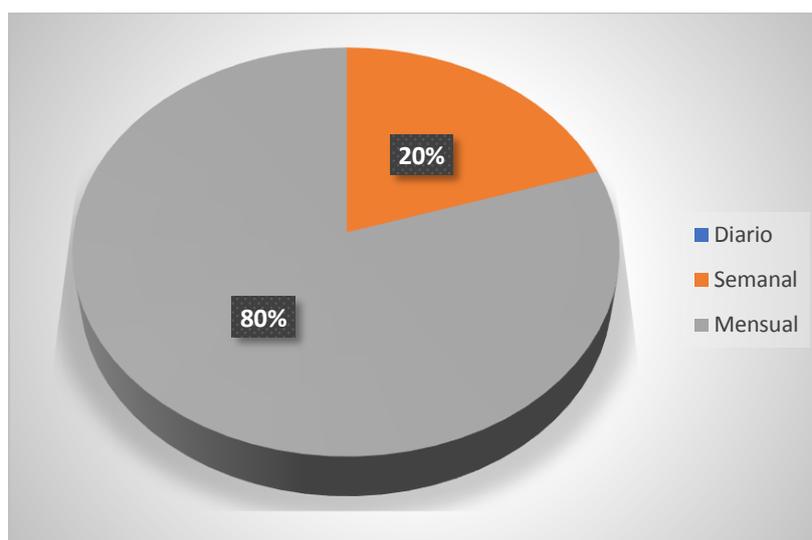
**Pregunta 11:**

**¿Con que frecuencia realiza las visitas al hotel el contador externo?**

Tabla 16  
*Frecuencia de Visita*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	TOTAL
<b>Diario</b>		
<b>Semanal</b>	2	20%
<b>Mensual</b>	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 13.* Frecuencia de Visitas. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas con relación a conocer con qué frecuencia el contador externo realiza las visitas del hotel se obtienen los siguientes resultados: 80% mensual, 20% semanal.

**Pregunta 12:**

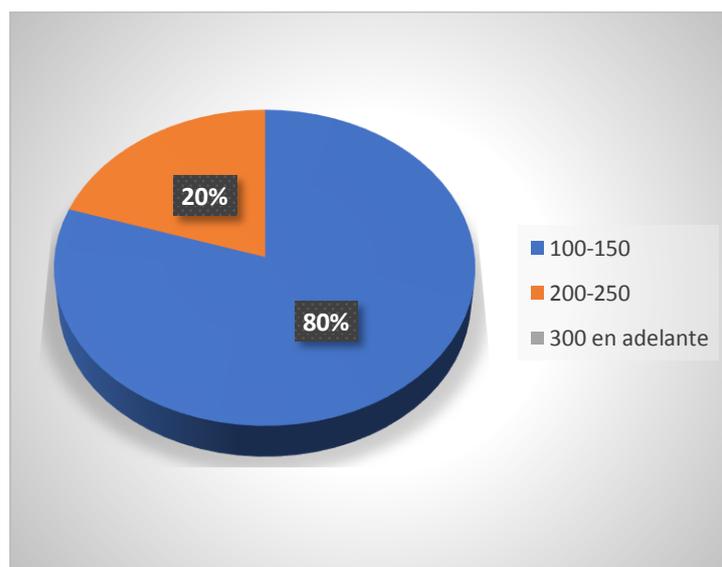
**¿Cuál es el costo que la empresa paga por los servicios profesionales del contador externo?**

Tabla 17

*Costo del servicio contable*

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
100-150	8	80%
200-250	2	20%
300 en adelante		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



*Figura 14.* Costo del servicio contable. Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De las encuestas realizadas en relación al costo del servicio, el 80% fluctúa entre \$100-\$150, y el 20% de \$200-\$250, esto se debe a la situación que los contadores son externos por lo tanto no se dedican a tiempo completo a satisfacer las actividades administrativas de la empresa.

## Discusión

Aplicados los instrumentos de investigación, en la entrevista realizada a los Gerentes, se determina que la mayoría de los entrevistados entre propietarios y administradores de los hoteles, cumplen y dirigen el cumplimiento de las actividades de la empresa en función de emitir órdenes específicas a los empleados evidenciando que los hoteles no cuentan con manuales de funciones ni de procedimientos que regulen las actividades de forma adecuada, los 10 entrevistados contestan que si cuentan con herramientas administrativas lo que contradice al momento de solicitarlas puesto que no lo pueden comprobar, al preguntar si la máxima autoridad establece procedimientos para las operaciones financieras y contables, los 10 contestan que tienen contador externo, el mismo que se limita elaborar declaraciones tributarias, roles de pago, revisión de patente, obligaciones con el Ministerio de Relaciones Laborales etc., información que nos permite confirmar que no existe la presencia de un contador permanente, respecto a la pregunta si ha recibido asesoramiento en el área contable y tributaria, todos contestan que sí, pero no se preocupan por contratar profesional contable a tiempo completo lo que dificulta estar conscientes de su situación económica, situación que limita al desarrollo empresarial al momento de tomar decisiones.

En lo que se refiere a la encuesta aplicada a los contadores en la pregunta ¿Cómo califica la gestión administrativa en las actividades de la empresa 4 contestan que moderadamente satisfactoria, metras que solo 1 dice insatisfactoria, esto se da por cuanto los contadores son externos y se limitan únicamente a elaborar las declaraciones para el SRI; En la pregunta de como prepara la información financiera y estadística para la toma de decisiones de la alta gerencia, contestan 9 en forma mensual y 1 de forma anual, lo que lleva a establecer que los contadores externos están limitadamente enviando informes oportunos a la gerencia que sirvan para tomar correctivos de forma inmediata; en la pregunta si la gerencia realiza evaluaciones periódicas en el aspecto económico y financiero de la situación de la empresa, 6 que

corresponden a 1 60% contestan que sí y 4 que no, lo que lleva a determinar que la comunicación no es permanente lo que puede impedir tomar acciones correctivas oportunamente esto se ratifica con la pregunta ¿Con que frecuencia realiza las visitas al hotel el contador externo, en la 8 que corresponde al 80% contestan que lo realizan de forma mensual y el 2% de forma semanal. Se pregunta cuál es costo que la empresa paga al contador externo el 80% contesta que sus servicios profesionales oscilan entre \$100 y \$150 y el 2% que está entre \$200 y \$250, lo que aparentemente le conviene a la empresa; sin embargo, limita a los administradores a la optimización de recursos y aplicación de procedimientos técnicos con enfoque empresarial.

### **3.6.3 Entrevista**

Esta técnica se la aplicó específicamente a los gerentes en base a preguntas cerradas con categorías o alternativas de respuestas delimitadas debiendo los entrevistados circunscribirse a éstas, la finalidad fue de conocer si la gerencia aplica algún modelo de gestión en su empresa y cuál es el procedimiento contable que aplican en el área financiera. Se aplicó la entrevista a 10 personas que son las encargadas de la administración de los hoteles estudiados, de los cuales 5 están administrados por sus propietarios.

Para el análisis de las entrevistas se aplicó la evaluación del control interno tomando como punto de partida lo manifestado por Santillana González (2015), que existen tres métodos de evaluación de control interno que se mencionan a continuación:

- Método descriptivo. Descripción en un sentido procesal de las actividades y procedimientos de cada área.
- Método gráfico. Grafica el flujo de operaciones según los cargos con sus controles para su ejecución.

- Método Cuestionario. Planteamiento de preguntas o cuestionamientos respecto al manejo de las operaciones y transacciones sobre ciertas áreas o funciones.

En el presente trabajo se aplicó el método del cuestionario para conocer específicamente las fortalezas y debilidades de la empresa en el área contable y financiera.

### Entrevista aplicada a los gerentes y/o administradores

Tabla 18  
*Ambiente de control*

N°	Preguntas	Respuestas		Evaluación		Observaciones
		SI	NO	Ponderación	Calif.	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1	¿El hotel cuenta con alguna herramienta administrativa?	X		10	10	
2	¿Se describe las actividades de todas las áreas de la empresa?	X		10	5	De forma verbal en la mayoría de los casos
3	¿La Gerencia ha definido políticas de control interno?		X	10	5	De forma verbal en la mayoría de los casos
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

### NIVEL DE RIESGO

$$CP = CT/PT * 100$$

$$= 66,67\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

Una vez aplicado el cuestionario, se ha obtenidos los siguientes resultados un Nivel de Confianza Media, de 66,67%; por lo tanto, el nivel de riesgo es medio, en términos generales se puede evidenciar que el Nivel Directivo no da el interés debido, pues a pesar que cuenta con herramientas para el control administrativo, pero no tienen bien definidas ni descritas las

actividades en la empresa en un manual provocando que el control interno en lo económico y financiero sea muy débil.

Como señala (Serejski, 2012), las empresas sin importar el tipo o tamaño deberán disponer de las herramientas necesarias, para una buena gestión que resulte accesible y permita el crecimiento, el cual logre una planificación de las actividades en el mediano y largo plazo que genere beneficios operativos y económicos.

Tabla 19  
*Actividades de control*

N°	Preguntas	Respuestas		Evaluación		Observaciones
		SI	NO	Pond	Calif.	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
4	¿La máxima autoridad establece procedimientos de autoridad para las operaciones financieras y contables?	X		10	3	Cuenta con contador externo
5	¿La entidad cuenta con un software para el manejo del área contable?		X	10	2	Cuenta con contador externo
6	¿El software contable se maneja a través de un usuario y claves?		X	10	2	
7	¿El sistema refleja información completa y de manera oportuna?		X	10	2	
8	¿Se realiza supervisiones por parte de la máxima autoridad de manera periódica sobre las operaciones que se registran diariamente?	X		10	4	La mayoría contesta que sí, pero no existen evidencias.
9	¿El personal conoce del manejo del sistema contable?		X	10	2	
10	¿Ha recibido algún tipo de asesoramiento en el área contable y tributaria antes de comenzar con el negocio?	X		10	3	
11	¿Tiene conocimiento respecto a la forma de declarar los impuestos		X	10	3	
	<b>TOTAL</b>	3	5	80	21	

Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

## NIVEL DE RIESGO

$CP=CT/PT *100$ $=26,25\%$
----------------------------

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

Una vez aplicado el cuestionario, se ha obtenidos los siguientes resultados un Nivel de Confianza Baja y el Nivel de Riesgo Alto de 26,25, lo que se puede evidenciar que la mayoría de hoteles llevan los registros y controles contables externamente, es decir que tiene un contador externo que se encarga por lo general solo términos tributarios y solo de manera mensual, por lo que no tiene un contacto directo con los directivos, dificultando en la toma de decisiones lo que a futuro puede poner en riesgo la situación económica financiera.

Tabla 20  
*Información y Comunicación*

N°	Preguntas	Respuestas		Evaluación		
		SI	NO	Pond	Calif.	Observaciones
12	¿Se suministra información con el detalle suficiente y de manera oportuna que permita cumplir con las obligaciones de manera eficiente?		X	10		Se trata de cumplir con los organismos de control
13	¿La entidad cuenta con un lugar destinado para archivar documentos e información de importancia en caso de alguna eventualidad?	X		10	5	
14	¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones a la entidad?		X	10	2	Ocasionalmente
TOTAL		1	2	30	10	

Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

NIVEL DE RIESGO		
$CP=CT/PT *100$ $=33,33\%$		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

Una vez aplicado el cuestionario, se ha obtenidos los siguientes resultados un Nivel de Confianza Baja, de 33,33%, por lo tanto el Nivel de Riesgo es alto, generando que no se cumplan con el logro de los objetivos, para el buen manejo de la información y comunicación de los resultados obtenidos, permite tener un control de las actividades y fomenta un compromiso de responsabilidad y participación de todas las áreas de la empresa. (Gómez, 2013), así también la información de las empresas permitirá tomar las decisiones a fin de alcanzar los objetivos o establecer estrategias y herramientas.

Tabla 21  
*Nivel de confianza y riesgo*

FACTORES	NIVEL DE CONFIANZA
Ambiente de Control	66,67%
Actividades de Control	26,25%
Información y Comunicación	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>45,83%</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

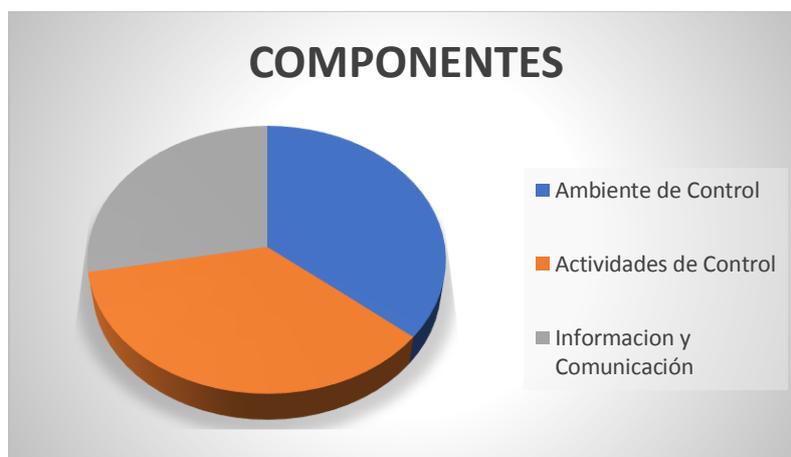


Figura 15. Componentes. Fuente: Encuesta realizadas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)



Figura 16. Nivel de Riesgo y Confianza. Fuente: Encuesta realizadas. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

## **Análisis de Impacto del riesgo**

Una vez evaluados: el Ambiente de control, las actividades de control y la información y comunicación, se concluye que los niveles de confianza son bajos y los niveles de riesgo son altos en el sector hotelero del Cantón Catamayo, existe debilidad en los controles, falta de políticas y procedimientos, falta de apego por parte del personal o compromiso con la empresa, la documentación de sustento de la operaciones es difusa, por lo que se deben tomar medidas para eliminar los riesgos, implementar controles y mitigar riesgos.

### **3.6.4 Análisis Documental**

#### **3.6.4.1 Análisis a los Estados Financieros**

El análisis de los estados financieros es un proceso crítico cuyo objetivo es evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa con la finalidad establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles en cuanto a las condiciones y resultados futuros.

El análisis de los estados financieros descansa en dos bases principales de conocimiento: el conocimiento profundo del modelo contable y el dominio de las herramientas de análisis financiero que permiten identificar e interpretar las relaciones y factores financieros y operativos.

Los datos cuantitativos más importantes utilizados por los analistas son los datos financieros que se obtienen del sistema contable de las empresas, que ayudan a la toma de decisiones. Su importancia radica, en que son objetivos y concretos y poseen un atributo de mensurabilidad.

La interpretación es la transformación de la información de los estados financieros a una forma que permita utilizarla para conocer la situación financiera y económica de una empresa para facilitar la toma de decisiones.

Entre las limitaciones de los datos contables se puede mencionar la expresión monetaria, simplificaciones y maniobras inherentes a la estructura contable, uso del criterio personal, naturaleza y necesidad de estimación, saldos a precio de adquisición, entre otros.

Tabla 22

Aguamanía Cía. Ltda. - Estados de Situación Financiera (2017- 2018)

<b>AGUAMANÍA CIA. LTDA.</b>		
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y equivalentes del efectivo	987,34	5.382,66
Cuentas documentos por cobrar clientes	-	1.371,33
Activos por impuestos corrientes	1.031,36	641,20
Inventario	14.219,12	13.930,37
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>16.237,82</b>	<b>21.325,56</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Terrenos	1.399.500,00	1.399.500,00
Edificios	317.000,00	317.000,00
Maquinaria y Equipos	93.521,03	82.724,59
Muebles y Enseres	65.730,95	65.730,95
Equipo de Computación	10.720,41	21.516,85
Vehículos	26.776,79	-
Activos por impuestos diferidos	-	14.379,37
Depreciaciones acumulada Propiedad Planta y Equipo	(269.898,01)	(233.441,91)
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.643.351,17</b>	<b>1.667.409,85</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.659.588,99</b>	<b>1.688.735,41</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Cuentas y documentos por pagar comerciales	17.490,60	1.323,89
Obligaciones con el IESS	1.157,99	1.742,49
Otro pasivos corrientes a beneficios de empleados		2.329,62
Otros pasivos corrientes otros	22.999,75	1.406,96
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>41.648,34</b>	<b>6.802,96</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTES</b>		
Cuentas y documentos por pagar no corrientes	-	228.000,00
Provisiones empleados	3.992,00	3.992,00
Otros pasivos no corrientes otros	247.622,23	-
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>251.614,23</b>	<b>231.992,00</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>293.262,57</b>	<b>238.794,96</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital suscrito y/o asignado	1.736.500,00	1.736.500,00
Pérdida acumulada ejercicios anteriores	(301.802,79)	(232.031,93)
Resultados acumulados por adopción primera vez de las NIIF	-	(9.847,25)
Pérdida del ejercicio	(68.370,79)	(44.680,37)
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.366.326,42</b>	<b>1.449.940,45</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.659.588,99</b>	<b>1.688.735,41</b>

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros

Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

Tabla 23  
 Aguamanía Cía. Ltda. - Estados de Resultados Integrales (2017- 2018)

<b>AGUAMANÍA CIA. LTDA.</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES</b>		
	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>INGRESOS</b>		
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		
Prestación de servicios	94.417,37	80.144,60
<b>TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>94.417,37</b>	<b>80.144,60</b>
<b>COSTOS Y GASTOS</b>		
Sueldos y Salarios	54.138,56	49.956,23
Beneficios Sociales	6.856,66	4.039,59
Aporte a la Seguridad Social	10.561,21	8.593,01
Honorarios Profesionales	8.354,18	1.280,27
Depreciación	35.592,23	31.143,78
Transporte	28,00	-
Publicidad	-	80,00
Combustible y Lubricantes	884,46	539,34
Suministros, Materiales y Repuestos	5.207,50	3.415,81
Mantenimiento y Reparaciones	22.831,03	19.910,18
Impuesto Contribuciones y Otros	1.692,67	1.484,83
Comisiones	645,55	-
IVA que se carga al gasto	-	1.542,25
Servicios Públicos	15.995,75	14.467,50
Gastos Bancarios	-	543,31
Otros	-	2.203,40
<b>Total Costos y Gastos</b>	<b>162.788,00</b>	<b>139.199,50</b>
<b>Utilidad (Pérdida del Ejercicio)</b>	<b>(68.370,63)</b>	<b>(59.054,90)</b>

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros  
 Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

Tabla 24  
Aguamanía Cía. Ltda. - Estado de Flujo de Efectivo (2018)

<b>AGUAMANÍA CÍA. LTDA.</b>	
<b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b>	
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	
<b>ACTIVIDADES DE OPERACION</b>	
COBROS PORCEDENTE DE CLIENTES	95.788,70
PAGO A PROVEEDORES	(40.151,34)
EMPLEADOS	(74.470,75)
OTROS	21.592,63
<b>ENTRADA (SALIDA) DE EFECTIVO</b>	<b>2.759,24</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSION</b>	
VENTA (COMPRA) DE PPE	- 26.776,79
<b>ENTRADA (SALIDA) DE EFECTIVO</b>	<b>- 26.776,79</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	
PRESTAMO (PAGO) DE DEUDA	19.622,23
<b>ENTRADA (SALIDA) DE EFECTIVO</b>	<b>19.622,23</b>
<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO</b>	<b>- 4.395,32</b>
<b>SALDO AL INICIO DEL AÑO</b>	<b>5.382,66</b>
<b>SALDO AL FINAL DEL AÑO</b>	<b>987,34</b>

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De la información proporcionada por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, cabe mencionar que se evidenció que, existen errores en los estados financieros presentados a las entidades de control. Si bien es cierto no se puede afirmar que la información es o no la correcta; sin embargo, hay saldos de cuentas que se acumulan de un período a otro, como las cuentas de resultados (utilidades o pérdidas) y, los gastos pendientes de pago al cierre del ejercicio fiscal como las utilidades por pagar a empleados y los impuestos por pagar.

De lo expuesto en líneas anteriores en las siguientes tablas se pueden evidenciar que las pérdidas de un ejercicio fiscal no se acumulan correctamente, afectando la razonabilidad de los estados financieros.

Tabla 25  
*Aguamanía Cía. Ltda. – Declaración de pérdidas (2013 - 2018)*

CUENTAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ingresos	225.254,00	159.260,53	143.719,47	83.074,67	80.144,76	94.417,21
Costos y Gastos	225.254,00	156.504,77	152.939,75	125.689,94	139.204,50	162.788,00
Utilidad o (Pérdida) del ejercicio		<b>2.755,76</b>	<b>(9.220,28)</b>	<b>(42.615,27)</b>	<b>(59.059,74)</b>	<b>(68.370,79)</b>

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros  
 Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

Con la información se procedió a elaborar una tabla para demostrar los saldos que debieron ser registrados en el grupo Patrimonio de Estado de Situación Financiera de cada período analizado. Y los resultados se muestran en siguiente tabla.

Tabla 26  
*Declaración de las utilidades y pérdidas acumuladas (correctas)*

CUENTAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Utilidad del ejercicio		2.755,76				
Pérdida del ejercicio			(9.220,28)	(42.615,27)	(59.059,74)	(68.370,79)
Utilidades Acumuladas			2.755,76	2.755,76	2.755,76	2.755,76
Pérdidas Acumuladas	(17.205,09)	(17.205,09)	(17.205,09)	(26.425,37)	(69.040,64)	<b>(128.100,38)</b>

Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

Sin embargo, según de la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se obtiene una información totalmente diferente en las utilidades y pérdidas acumuladas. Lo que se indica en la siguiente tabla.

Tabla 27  
*Utilidades y Pérdidas acumuladas (declaradas)*

CUENTAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Utilidad del ejercicio		2.755,76				
Pérdida del ejercicio			(9.220,28)	(42.615,27)	(59.059,74)	(68.370,79)
Utilidades Acumuladas						
Pérdidas Acumuladas	(17.205,09)	(19.848,33)	(29.614,61)	(50.501,07)	(232.031,93)	<b>(301.802,79)</b>

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros  
 Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

Al comparar las dos tablas anteriores claramente se manifiesta una diferencia de USD\$173.702,41 en pérdidas acumuladas. Debió declararse un valor de USD\$128.100,38; sin embargo, el valor registrado fue de USD\$301.802,79.

Esto demuestra errores frecuentes que se cometen al momento de elaborar la información financiera de la empresa, probablemente a causa de omisión de alguna transacción, por lo que motivó a conversar con el administrador de la empresa, objeto de este estudio, el cual manifestó no contar con los mayores contables o auxiliares para comprobar si las transacciones fueron registradas bajo principios contables.

Por lo que, se tuvo que buscar en la Superintendencia de Compañías información que pudiera esclarecer los hechos mencionados y se pudo constatar que, los informes de auditoría y las notas a los estados financieros tampoco fueron elaborados bajo principios y normas contables correspondientes.

Otra información que llama la atención es el registro de las depreciaciones, en el estado de resultados muestra un valor de USD\$35.592,23 cuando el valor correcto por diferencia entre la depreciación acumulada debió ser USD\$36.456,10. Esto ocasiona un cálculo equivocado de la utilidad o pérdida del ejercicio. Errores como estos, que pueden ser visible con solo examinar superficialmente los estados financieros, lo crea un ambiente de incertidumbre para los usuarios de los mismos, generando así la desconfianza en la organización.

Cabe recalcar que, estas situaciones no son hechos aislados y se ha podido evidenciar que la contratación de profesionales contables sin relación de dependencia, que solo cumple con la función de elaborar los formularios ante el Servicio de Rentas Internas y emitir los informes a la Superintendencia de Compañías, limitando el alcance del contador, el mismo que debe ser parte de los procesos contables, administrativos y financieros dentro de una institución.

Tabla 28

*Aguamanía Cía. Ltda. Estado de Situación Financiera - Análisis Horizontal y Vertical (2017 – 2018)*

<b>AGUAMANÍA CIA. LTDA.</b>					
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA - ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL</b>					
<b>ACTIVO</b>	<b>2018</b>	<b>ANÁLISIS</b>	<b>2017</b>	<b>ANÁLISIS</b>	<b>ANÁLISIS</b>
		<b>VERTICAL</b>		<b>VERTICAL</b>	<b>HORIZONTAL</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y equivalentes del efectivo	987,34	0,06%	5.382,66	0,32%	-81,66%
Cuentas documentos por cobrar clientes corrientes no relacionados locales	-	0,00%	1.371,33	0,08%	-100,00%
Activos por impuestos corrientes	1.031,36	0,06%	641,20	0,04%	60,85%
Inventario	14.219,12	0,86%	13.930,37	0,82%	2,07%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>16.237,82</b>	<b>0,98%</b>	<b>21.325,56</b>	<b>1,26%</b>	<b>-23,86%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		0,00%		0,00%	
Terrenos	1.399.500,00	84,33%	1.399.500,00	82,87%	0,00%
Edificios	317.000,00	19,10%	317.000,00	18,77%	0,00%
Maquinaria y Equipos	93.521,03	5,64%	82.724,59	4,90%	13,05%
Muebles y Enseres	65.730,95	3,96%	65.730,95	3,89%	0,00%
Equipo de Computación	10.720,41	0,65%	21.516,85	1,27%	-50,18%
Vehículos	26.776,79	1,61%	-	0,00%	
Activos por impuestos diferidos	-	0,00%	14.379,37	0,85%	-100,00%
Depreciaciones acumulada Propiedad Planta y Equipo	(269.898,01)	-16,26%	(233.441,91)	-13,82%	15,62%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.643.351,17</b>	<b>99,02%</b>	<b>1.667.409,85</b>	<b>98,74%</b>	<b>-1,44%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.659.588,99</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.688.735,41</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1,73%</b>

**PASIVO****PASIVO CORRIENTE**

Cuentas y documentos por pagar comerciales no corrientes/locales	17.490,60	1,05%	1.323,89	0,08%	1221,15%
Obligaciones con el IESS	1.157,99	0,07%	1.742,49	0,10%	-33,54%
Otro pasivos corrientes a beneficios de empleados		0,00%	2.329,62	0,14%	-100,00%
Otros pasivos corrientes otros	22.999,75	1,39%	1.406,96	0,08%	1534,71%

<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>41.648,34</b>	<b>2,51%</b>	<b>6.802,96</b>	<b>0,40%</b>	<b>512,21%</b>
-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------	----------------

**PASIVO NO CORRIENTES**

Cuentas y documentos por pagar no corrientes / relacionados locales	-	0,00%	228.000,00	13,50%	-100,00%
Provisiones empleados	3.992,00	0,24%	3.992,00	0,24%	0,00%
Otros pasivos no corrientes otros	247.622,23	14,92%	-	0,00%	

<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>251.614,23</b>	<b>15,16%</b>	<b>231.992,00</b>	<b>13,74%</b>	<b>8,46%</b>
----------------------------------	-------------------	---------------	-------------------	---------------	--------------

<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>293.262,57</b>	<b>17,67%</b>	<b>238.794,96</b>	<b>14,14%</b>	<b>22,81%</b>
----------------------	-------------------	---------------	-------------------	---------------	---------------

**PATRIMONIO**

Capital suscrito y/o asignado	1.736.500,00	104,63%	1.736.500,00	102,83%	0,00%
Pérdida acumulada ejercicios anteriores	(301.802,79)	-18,19%	(232.031,93)	-13,74%	30,07%
Resultados acumulados por adopción primera vez de las NIIF	-	0,00%	(9.847,25)	-0,58%	-100,00%
Pérdida del ejercicio	(68.370,79)	-4,12%	(44.680,37)	-2,65%	53,02%

<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.366.326,42</b>	<b>82,33%</b>	<b>1.449.940,45</b>	<b>85,86%</b>	<b>-5,77%</b>
------------------------------	---------------------	---------------	---------------------	---------------	---------------

<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.659.588,99</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.688.735,41</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1,73%</b>
---------------------------------------	---------------------	----------------	---------------------	----------------	---------------

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros

Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

Tabla 29

*Aguamanía Cía. Ltda. Estado de Situación Financiera - Análisis Horizontal y Vertical (2017 – 2018)*

<b>AGUAMANÍA CIA. LTDA.</b>					
<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES</b>					
	<b>2018</b>	<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>	<b>2017</b>	<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>	<b>ANÁLISIS HORIZONTAL</b>
<b>INGRESOS</b>					
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>					
Prestación de servicios	94.417,37		80.144,6		
<b>TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>94.417,37</b>		<b>80.144,6</b>		
<b>COSTOS Y GASTOS</b>					
Sueldos y Salarios	54.138,56	57,34%	49.956,23	62,33%	8,37%
Beneficios Sociales	6.856,66	7,26%	4.039,59	5,04%	69,74%
Aporte a la Seguridad Social	10.561,21	11,19%	8.593,01	10,72%	22,90%
Honorarios Profesionales	8.354,18	8,85%	1.280,27	1,60%	552,53%
Depreciación	35.592,23	37,70%	31.143,78	38,86%	14,28%
Transporte	28,00	0,03%	-	0,00%	
Publicidad	-	0,00%	80,00	0,10%	-100,00%
Combustible y Lubricantes	884,46	0,94%	539,34	0,67%	63,99%
Suministros, Materiales y Repuestos	5.207,50	5,52%	3.415,81	4,26%	52,45%
Mantenimiento y Reparaciones	22.831,03	24,18%	19.910,18	24,84%	14,67%
Impuesto Contribuciones y Otros	1.692,67	1,79%	1.484,83	1,85%	14,00%
Comisiones	645,55	0,68%	-	0,00%	
IVA que se carga al gasto	-	0,00%	1.542,25	1,92%	-100,00%
Servicios Públicos	15.995,75	16,94%	1.4467,50	18,05%	10,56%
Gastos Bancarios	-	0,00%	543,31	0,68%	-100,00%
Otros	-	0,00%	2.203,40	2,75%	-100,00%
<b>Total Costos y Gastos</b>	<b>162.787,80</b>	<b>172,41%</b>	<b>139.199,50</b>	<b>173,69%</b>	<b>16,95%</b>
<b>Utilidad (Pérdida del Ejercicio)</b>	<b>(68.370,43)</b>	<b>-72,41%</b>	<b>(59.054,90)</b>	<b>-73,69%</b>	<b>15,77%</b>

Fuente: Superintendencia de Compañía Valores y Seguros

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### *3.6.4.1.1 Análisis Horizontal y Vertical.*

De la información obtenida de los estados financieros, específicamente del estado de situación financiera se puede evidenciar que el rubro que tiene mayor peso es el terreno y el edificio, que juntos equivale a más del 90% del total de activos. Cabe recalcar que estos bienes fueron aporte de los socios y constan dentro del capital social de la compañía. Sin embargo, producto de continuas pérdidas, los socios han tenido de inyectar capital para recuperarse de la iliquidez que han sufrido, valores que se reflejan en las obligaciones con terceros a largo plazo.

Producto del giro del negocio, la empresa no otorga crédito a sus clientes, los mismos cancelan en efectivo o con tarjeta de crédito; no obstante, se reflejan cuentas por pagar a proveedores que apenas representa el 1% del total de pasivos.

Al revisar los estados de resultado integral de los dos períodos 2017 y 2018, se evidencia que los sueldos alcanzan el 62 y 57% respectivamente, seguido mantenimientos y reparaciones. En general los costos y gastos no sufren cambios significativos y su comportamiento es similar en los dos periodos. Sin embargo, las ventas han disminuido un 9%. Lo que conlleva a la conclusión de que, la empresa no ha implementado estrategias para mitigar las pérdidas que como se pudo apreciar en la tabla 27 han ido en aumento desde el 2015 fueron USD\$9.220,28 y en el 2018 ascienden a USD\$68.370,79, un incremento del 642%, situación que si continúa así podría correr el riesgo la continuidad de sus operaciones.

Dentro de la investigación no se logró constatar que la empresa tenga auxiliares contables para soportar el registro de sus transacciones. Esto permite concluir que no se puede determinar la razonabilidad de los estados financieros.

Con lo antes expuesto, en conversaciones con la gerencia de la empresa, objeto de este estudio, se dejó en manifiesto las repercusiones que conlleva la falta de registros, soportes que exigen los organismos de control.

#### 3.6.4.1.2 *Análisis de los Indicadores Financieros.*

Como se aprecia en la tabla a continuación, la empresa evidencia iliquidez, probablemente provocada por las pérdidas continuas; sin embargo, en el período 2018 existe un incremento en propiedad, planta y equipo debido a la adquisición de vehículos para la gerencia, Esta compra está apalancada con el aporte de los socios.

En cuanto a los índices de rentabilidad, es notorio que la empresa no es financieramente rentable, ya que desde el 2014 a la presente fecha ha reportado pérdidas en sus estados financieros.

Como se mencionó en líneas anteriores, la gerencia o los administradores no han implementado estrategias para recuperarse y por el contrario sus ingresos han decrecido como se aprecia en la tabla 25, que en el 2013 registraron ventas por un valor de USD\$225.254,00; para el 2014 sus ventas disminuyeron en un 30% llegando a un total de USD\$159.260,53 y para el 2018 registraron ingresos por un valor de \$94.417,21. Es decir que, del 2013 al 2018 han decaído en un 58% a pesar que en el 2017 sus ventas fueron inferiores a las del último año.

Con todo lo expuesto tanto en los estados financieros, como en el análisis de los ratios financieros se puede determinar que la empresa no es financieramente rentable y que al no contar con registros contables debidamente elaborados, se corre el riesgo de que las entidades de control exijan el cumplimiento de sus normativas y los dueños o accionistas de la empresa se vean en la necesidad de incurrir en gastos adicionales para levantar la información de los últimos periodos fiscales.

Herramientas administrativas ayudan a la gestión contable y por ende a la gestión financiera a cumplir los objetivos institucionales y facilitan a los administradores, gerentes, contadores a elaborar los estados financieros tal y como lo exigen las normas contables, financieras y tributarias.

Tabla 30  
Indicadores Financieros

**AGUAMANÍA CIA. LTDA.**  
**INDICADORES FINANCIEROS - 2017 -2018**

INDICADORES	FORMULA	2018	2017
<b>LIQUIDEZ</b>			
LIQUIDEZ CORRIENTE	Activo Corriente / Pasivo Corriente	0,39	3,13
PRUEBA ÁCIDA	Activo Corriente -Inventarios/Pasivo Corriente	16.237,48	21.313,51
<b>SOLVENCIA</b>			
ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO	Pasivo Total / Activo Total	0,18	0,14
ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL	Pasivo Total / Patrimonio	0,21	0,16
ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO FIJO	Patrimonio / Activo Fijo Neto	2,66	2,98
APALANCAMIENTO	Activo Total / Patrimonio	1,21	3,47
APALANCAMIENTO FINANCIERO	(UAI /Patrimonio) / ( UAI / Activos Totales)		
<b>RENTABILIDAD</b>			
RENTABILIDAD NETA DEL ACTIVO	(Utilidad Neta/Ventas) * (Ventas / Activo Total)		
MARGEN BRUTO	Ventas Netas - Costo de Ventas /Ventas		
MARGEN OPERACIONAL	Utilidad Operacional / Ventas	-1,22	-0,16
RENTABILIDAD NETA DE VENTAS (MARGEN NETO)	Utilidad Neta / Ventas	-1,22	-0,16
RENTABILIDAD OPERACIONAL DEL PATRIMONIO	Utilidad Operacional / Patrimonio	-0,08	0,06
RENTABILIDAD FINANCIERA	Ventas / Activo * Ventas) * (UAI / Ventas ) * ( Activo /Patrimonio) * (UAI / UAI) * (UN / UAI)		
<b>GESTIÓN</b>			
ROTACIÓN DE CARTERA	Ventas / Cuentas por Cobrar	0	58,44
ROTACIÓN DEL ACTIVO FIJO	Ventas / Activo Fijo	0,06	0,05
ROTACIÓN DE VENTAS	Ventas / Activo Total	0,06	0,05
PERIODO MEDIO DE COBRANZA	Cuentas por Cobrar *365 / Ventas		6,25
PERIODO MEDIO DE PAGO	Cuentas y Documentos por pagar * 365 / Compras		
IMPACTO GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	Gastos Administrativos y de ventas / Ventas	2,22	-0,16
IMPACTO DE CARGA FINANCIERA	Gastos Financieros / Ventas		543,31

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

## **CAPÍTULO 4. PROPUESTA**

### **4.1 Título**

Modelo de gestión por procesos para el departamento contable del sector hotelero ecuatoriano.

### **4.2 Introducción**

El turismo en el Ecuador es de suma importancia para mejorar la economía del país, como política de Gobierno es considerado como un sector prioritario para la atracción de inversión nacional y extranjera, generando interés en los inversionistas que construyen hoteles cada vez más grandes y con variedad de servicios para el hospedaje de turistas permanentes o nuevos, situación que exige más procedimientos de control y registro de las operaciones, pero también que el control y registro sea más óptimo; por ello, en la presente guía se plantea flujo gramas como herramienta para la Gestión contable y financiera, se da a conocer los pasos de registro y uso de la información económica financiera que optimice el tiempo y genere una cultura organizativa dentro de la empresa; la Gerencia podrá hacer uso fácilmente de los informes financieros al momento de tomar decisiones y aplicar correctivos que garanticen una eficiente labor frente a las incertidumbres que se presenten en el negocio logrando que el análisis del movimiento financiero de cierto periodo incida en el momento de buscar soluciones para que la empresa opere con mayor eficiencia y eficacia.

### **4.3 Factibilidad**

La propuesta es accesible para el sector hotelero por cuanto no amerita una inversión fuerte para las empresas hoteleras, únicamente se requiere el compromiso del personal administrativo y operativo para la aplicación de procedimientos técnicos y de la predisposición de los

contadores para generar información útil y confiable. Los administradores y/o gerentes deben hacer que los contadores sean partícipes en la opinión para la toma de decisiones puesto que ellos conocen todo el movimiento económico y financiero de la empresa.

#### **4.4 Objetivo de la propuesta**

Diseñar un modelo de gestión por procesos para el departamento contable del sector hotelero ecuatoriano que proporcione la obtención de estados financieros razonables.

#### **4.5 Alcance**

Para lograr el desarrollo del modelo de gestión es necesario que:

- La dirección se comprometa, que esté consciente de la necesidad implementar el modelo de gestión por procesos, para lo cual deberá capacitarse para dirigir el cambio.
- Identificar los procesos necesarios a partir del análisis situacional de la empresa.
- Clasificar los procesos que se han identificado, con la finalidad de definir los procesos claves, estratégicos y de apoyo.
- Diseñar un mapa de procesos y alinearlos con los objetivos empresariales.

El modelo de gestión podrá ser utilizado por el contador sea interno o externo a la empresa, pero sobretodo con el soporte de que el registro de las transacciones constarán en una base de datos al alcance de los administradores, gerentes, socios o accionistas de las empresas hoteleras.

#### **4.6 Desarrollo de la propuesta**

Para el desarrollo de la propuesta es necesario, una vez identificado los procesos necesarios diseñar un mapa de procesos como herramienta que permite mostrar las interacciones de los procesos a nivel macro. Los procesos claves interactúan con los estratégicos porque comparten las necesidades y recursos, y con los de apoyo porque comparten datos e información. (Pérez, 2010, pág. 113).

La empresa no cuenta con un mapa de procesos que permita tener una estructura más organizada, con la finalidad de poder satisfacer tanto las necesidades internas como externas y sobretodo que permita establecer un orden y tener un conocimiento de todos los procesos que son desarrollados en la compañía y que los mismos deben ser clasificados con la finalidad de lograr generar una estrategia en base a los objetivos que hayan sido planteados por la empresa.

El mapa permite identificar cuáles son los procesos de apoyo, estratégicos y claves que están siendo desarrollados en la empresa, y que tienen una relación entre sí que a su vez permite crear una cadena de valor para la empresa a través de la interacción que se da entre ellos.

Se ha determinado que los procesos de apoyo vienen a ser la parte financiera, administrativa y de recursos humanos. Ya que son procesos que a través de las actividades permiten generar los recursos tanto físicos como humanos necesarios para que la empresa pueda desarrollar su operatividad.

Los procesos claves están relacionados con la parte operativa de la empresa, es decir, aquellos procesos que son necesarios realizar para poder obtener el producto, que en este caso es el aceite de palma. Es a través de las actividades que son desarrolladas que se puede obtener un producto que sea de calidad y satisfacción del cliente.

Los procesos estratégicos están relacionados con aquellos que permiten producir ideas y mejoras que contribuyan a incrementar la productividad y eficiencia de la empresa. En este

mapa se ha clasificado dentro de este grupo a la Investigación y Desarrollo, Gestión Ambiental y Operaciones.

Como se observa en la figura a continuación, un mapa de proceso que podría ser aplicado a cualquier empresa en general.

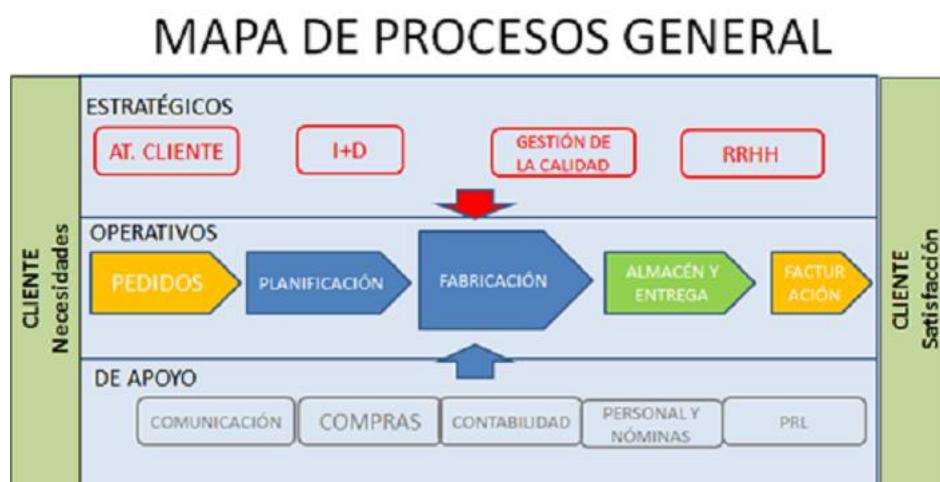


Figura 17. Mapa de procesos. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

De esta manera se ha estudiado el Área Contable para poder realizar una propuesta de un Mapa de Procesos que permita poder identificar y clasificar los mismos en base a las actividades que son desarrolladas.

Los procesos que se encuentran establecidos como Apoyo, son todos aquellos que se constituyen en la base para la presentación de los Estados Financieros, aquellos que permiten obtener la información financiera real sobre la cual se está desarrollando la empresa. Sin la realización de estos procesos, no sería posible cuantificar las cifras que maneja la compañía.

Dentro de los procesos claves se encuentran aquellos que son necesarios desarrollar para la obtención de recursos de la empresa, y para cumplir con los diferentes entes de control a los cuales está sujeta la empresa, en donde se debe manejar con exactitud la información presentada y siempre dentro de las normas establecidas por La Ley.

En los procesos estratégicos como su nombre lo indican, están ubicados aquellos procesos que permiten el desarrollo de una planificación estratégica para la gestión de recursos con las diferentes Entidades Financieras y Mercado de Valores. A través de las diferentes necesidades de liquidez que presenta la compañía, se hace vital el desarrollo de estos procesos para no entorpecer la operatividad diaria, semanal y anual de la empresa.

En la figura 18 se muestra un mapa de procesos desarrollados para el área contable de la empresa.

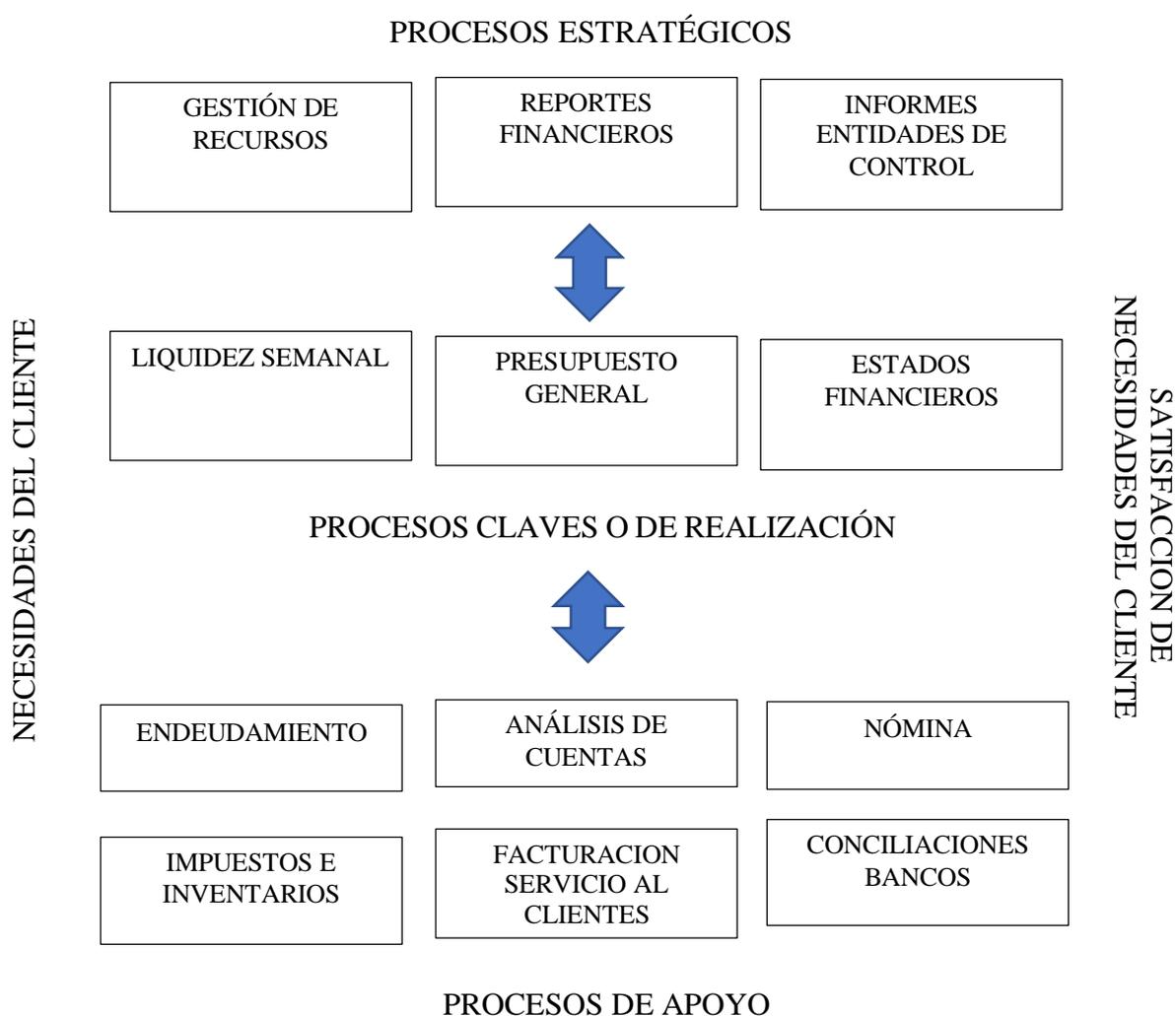


Figura 18. Propuesta del mapa de procesos – Área contable. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

El levantamiento de procesos es una forma de poder entender y representar la realidad que se está viviendo diariamente en la empresa, y que en ocasiones es difícil de visualizar debido a las múltiples actividades que son desarrolladas y que muchas veces no se identifican con un proceso en específico.

El determinar y tener un conocimiento de las actividades que son desarrolladas diariamente por el personal de la empresa, permite tener un elemento clave para mejorar, eliminar o fusionar procesos o actividades que contribuyan a la consecución de los objetivos y metas que han sido propuestos por la compañía.

Para el levantamiento de los procesos es necesario ponerse en contacto con cada una de las personas que son responsables de los mismos, ya que son los únicos que podrán describir cuáles son las actividades por ellos realizadas, así como los procesos a los cuales se está sujeto por diferentes razones que pueden ser ajenas o no para la compañía.

Cabe indicar que, si la empresa no cuenta con un manual de procesos o procedimientos, en donde se pueda visualizar o conocer la manera de llevar los mismos, es necesario elaborar dicho manual que sirva de guía para el cumplimiento de cada una de las funciones del personal de la empresa. A continuación, un detalle de las funciones básicas del contador (a):

- Llevar los libros y registros contables en apego a las normas y procedimientos establecidos para el efecto,
- Realizar los depósitos diarios de las recaudaciones por venta de servicios en el hotel,
- Realizar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes,
- Realizar Arqueos de Caja a la Recepción por los cobros de servicios,
- Elaboración de roles de pago y provisiones,
- Aplicar procedimientos de depreciación de activos fijos / propiedad planta y equipo,
- Adquisición, verificación y control de bienes para la empresa,
- Revisión y control de la facturación y documentos contables,

- Control de inventarios,
- Elaboración de informes económicos de acuerdo al requerimiento,
- Elaboración y declaración de impuestos,
- Preparar, verificar y legalizar los estados financieros de acuerdo a los periodos económicos establecidos,
- Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo y a toda la empresa en materia de control interno,
- Asesorar a la Gerencia en la toma de decisiones económicas financieras, y
- Todas aquellas que vayan a beneficio del cumplimiento con lo determinado por los organismos de control en temas contables.

El ciclo contable también es necesario dejarlo establecido, conformado por los pasos que se muestran en la siguiente figura.

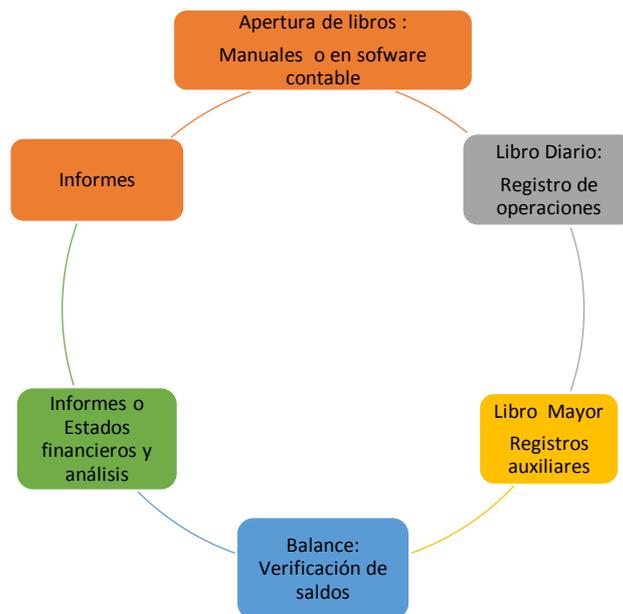


Figura 19. Ciclo Contable. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

Para el desarrollo de la propuesta fue imperante dejar establecido un plan de cuentas contables para el registro correcto de las transacciones comerciales. Si bien es cierto, el plan

de cuentas puede diferir de acuerdo a la estructura, tamaño y servicios que la empresa hotelera pueda ofrecer a sus clientes. En general el plan de cuentas facilita el registro y control de todas las operaciones cuantificables de la empresa. A continuación, un plan de cuentas modelo a aplicar.

## EMPRESA HOTELERA

### Plan de cuentas

#### 1. ACTIVO

##### 1.1 ACTIVO CORRIENTE

###### 1.1.01 Caja

###### 1.1.02 Bancos

###### 1.1.03 Cuentas por Cobrar

###### 1.1.04 Cuentas por cobrar huéspedes

###### 1.1.05 Documentos por cobrar

###### 1.1.06 Inventarios

###### 1.1.06.01 Alimentos y bebidas

###### 1.1.06.01 Inventario de materiales de aseo

###### 1.1.06.01 Inventario de Suministros de Oficina

###### 1.1.07 IR .retenido

###### 1.1.08 IVA retenido

###### 1.1.08 IVA pagado

##### 1.2 ACTIVO NO CORRIENTE

###### 1.2.01 Terrenos

###### 1.2.02 Edificios

###### 1.2.02.01 Depreciación acumulada edificios

###### 1.2.03 Maquinarias, equipos e instalaciones

1.2.03.01 Depreciación acumulada maquinarias, equipos e instalaciones

1.2.04 Mobiliario y enseres

1.2.04.01 Depreciación acumulada de Mobiliario y enseres

1.3 Otros Activos

1.3.01 Inversiones financieras largo plazo

2. PASIVOS

2.1 PASIVO CORRIENTE

2.1.01 Cuentas por Pagar

2.1.01.010% Adicional servicios (propinas)

2.1.02 Documentos por pagar

2.1.03 Cuentas acumuladas por pagar

2.1.04 Obligaciones IESS por pagar

2.1.04.01 Aporte Patronal

2.1.04.02 Aporte Personal

2.1.05 Beneficios sociales por pagar

2.1.06 15% trabajadores por pagar

2.1.07 Impuesto a la renta por pagar

2.1.08 RF IVA por pagar

2.1.08.01 RF IVA 30%

2.1.08.02 RF IVA 30%

2.1.08.03 RF IVA 70%

2.1.08.04 RF IVA 100%

2.1.09 IR por pagar

2.1.09.01 IR 1%

2.1.09.02 IR 2%

2.1.09.03 IR 8%

2.1.10 IVA Cobrado

2.1.11 Impuestos por pagar

2.1.12 Prestamos por pagar

2.2 PASIVO NO CORRIENTE

2.2.01 Hipotecas por pagar

3. PATRIMONIO

3.1 Capital

3.1.01 Capital social

3.2 Reservas

3.2.01 Reserva legal

3.2.02 Reserva estatutaria

3.2.03 Reserva facultativa

3.2.02 Pérdidas y ganancias

3.3 Resultados

3.3.01 Utilidad del ejercicio

3.3.02 Utilidades acumuladas

3.3.03 Pérdida del ejercicio

3.3.04 Pérdidas de ejercicios anteriores

4. INGRESOS

4.1 INGRESOS OPERACIONALES

4.1.01 Ingresos por habitaciones

4.1.02 Ingresos por alimentos y bebidas

4.1.03 Ingreso por bar restaurante

4.1.04 Ingreso por venta de licores

4.1.05 Ingreso por servicios complementarios

4.1.06 Ingreso por alquiler salón de eventos

4.1.07 Ingreso por servicio de lavandería

## 5 COSTOS Y GASTOS

### 5.1. COSTOS

5.1.01 Costos de Ventas

5.1.02 Sueldos y salarios

5.1.03 Beneficios sociales

5.1.04 Aporte patronal

5.1.05 Horas extras y recargos

5.1.06 Consumo de materia de aseo

5.1.07 Consumo de suministros de oficina

### 5.2 GASTOS

5.2.01 Gastos administrativos

5.2.01.01 Gasto Sueldos

5.2.01.02 Beneficios sociales

5.2.01.03 Gasto servicios básicos

5.2.02.04 Gasto depreciaciones

5.2.02.04.01 Depreciación Edificios

5.2.02.04.02 Depreciación maquinaria, equipos e instalaciones

5.2.01.04.03 Depreciación mobiliario y enseres

5.2.01.05 Gasto publicidad

5.2.01.06 Gastos financieros

## **4.7 Flujogramas**

La complejidad en las empresas hoteleras al momento de definir el control de las operaciones del área contable, ha hecho que en la mayoría de los hoteles se aplique contabilidad específica de servicios, sin embargo existen hoteles que ofrecen variedad de servicios, por ello se debe combinar la actividad de servicio con la de costos, por cuanto a preparación de alimentos conlleva determinar costos de elaboración del producto.

Además para facilitar la consecución de los objetivos propuestos por sus propietarios es necesario contar con el apoyo de todo el personal, desde la persona que hace el aseo hasta la gerencia, los resultados siempre dependerán del trabajo conjunto.

A continuación se plantea flujo gramas de fácil comprensión que además le permitirán:

- Identificar fallas en el proceso de registro y control.
- Reconocer los pasos que sigue un proceso en la empresa.
- Facilita la comprensión de un trabajo u orden minimizando errores.
- Demuestra la secuencia e interacción de los procesos unos con otros.

### **4.7.1 Flujogramas para el mejoramiento de la gestión.**

#### ***4.7.1.1 Ingreso de clientes y pagos con efectivo.***

- 1.- Recepción atiende al cliente informando respecto a los servicios del hotel, tipo de habitación y costos.
- 2.- Si el cliente decide quedarse, solicita la información de procedencia.
- 3.- Llena la factura y recibe el dinero.
- 4.- Entrega las llaves al cliente e indica la habitación.
- 5.- Contabilidad recibe la factura y registra el asiento contable.
- 6.- Contabilidad actualiza los Estados Financieros.

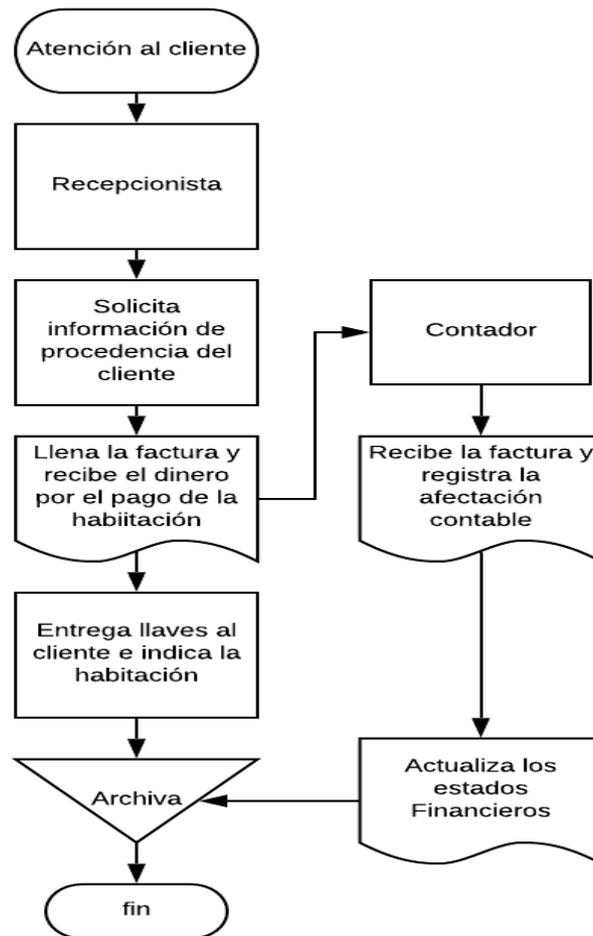


Figura 20. Ingreso clientes. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.2 Flujograma - Arqueos de Caja.

- 1.- Contabilidad solicita facturas y dinero a Recepción.
- 2.- Realiza el conteo físico de monedas y billetes.
- 3.- Compara el valor de las facturas con el registro en libro auxiliar de Caja o Registro de ingreso de Clientes.
- 4.- Elabora el acta de arqueo con las novedades encontradas: faltantes, sobrantes o saldos iguales.

5.- Comunica a Gerencia respecto a novedades, los faltantes se afectará a la cuenta Anticipo Sueldos y si se determina sobrantes a la cuenta Otros Ingresos.

6.- Actualizar Estados Financieros.

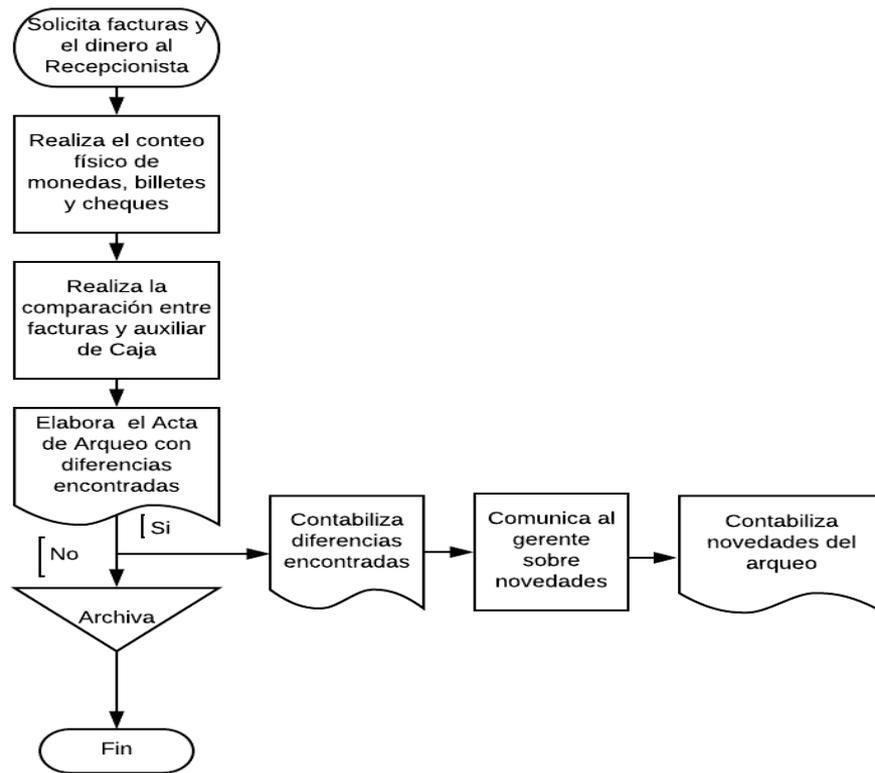


Figura 21. Arqueo de caja. Elaborado por: Cajas Siguenca, T. (2019)

#### 4.7.1.3 Flujograma – Pago de Sueldos.

- 1.- Contabilidad solicita informe de nómina al jefe de personal o al administrador del hotel.
- 2.- Realiza Rol de pagos en el Sistema Contable, considerando el cálculo de horas trabajadas, horas extraordinarias, horas complementarias, vacaciones, aportes IESS, descuentos.
- 3.- Registra la afectación contable.
- 4.- Realiza los cheques individuales.
- 5.- Cancela sueldos.

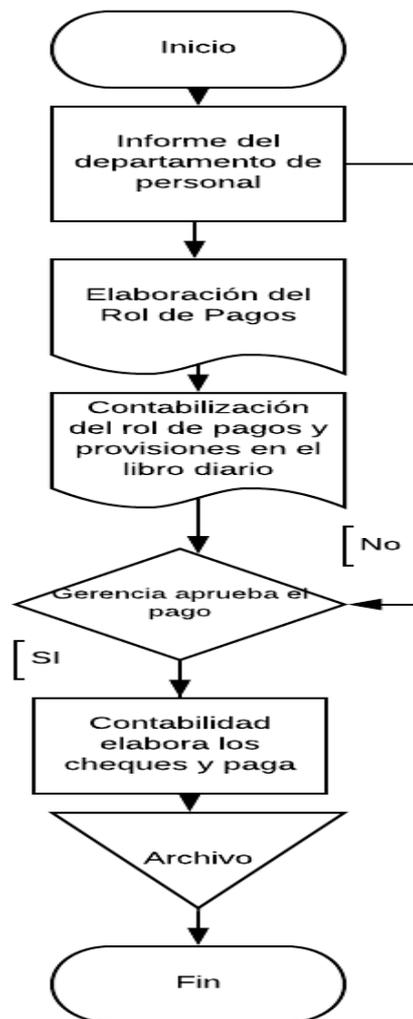


Figura 22. Pago de sueldos. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.4 Flujograma - Adquisición de Activos Fijos / Propiedad Planta y Equipo.

- 1.- Debe existir el requerimiento o necesidad de adquirir un Activo Fijo.
- 2.- El departamento o área que requiera del bien realiza el pedido a Gerencia del hotel.
- 3.- Gerencia analiza la necesidad y aprueba.
- 4.- Contabilidad verifica el requerimiento y el visto bueno de Gerencia.
- 5.- Revisa que se cumpla de acuerdo a lo presupuestado y verifica la disponibilidad en los balances y en caja y/o bancos.

6.- Realiza la cotización con proveedores de acuerdo al requerimiento (características del bien, marca, costos, etc.), y hace el pedido.

7.- Realiza la compra sea con cheque o con transferencia, según acuerdo con los proveedores.

8.- Contabilidad recibe el activo y verifica que esté acorde a lo solicitado y verifica con el pedido, factura y guía de remisión.

9.- Con la factura registra la afectación contable en el libro diario y en el libro de inventario señalando todas las características del bien: costo, forma, códigos, fecha de adquisición, color, material, etc.

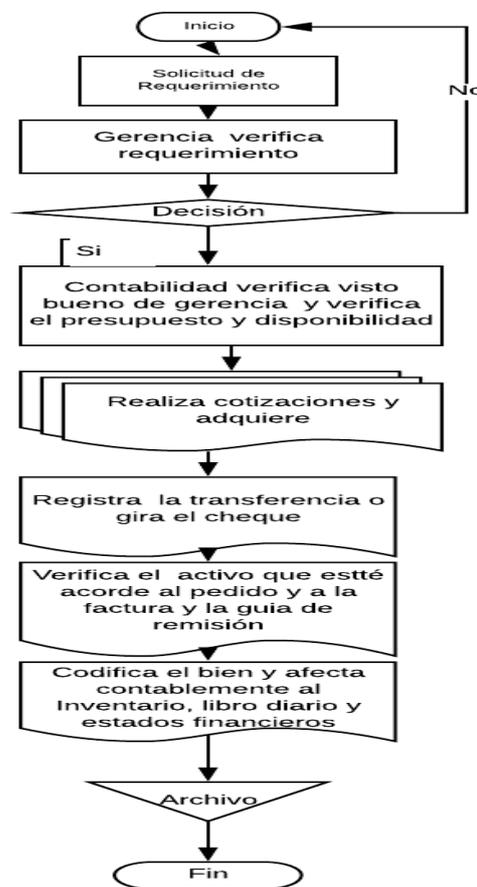


Figura 23. Adquisición de Propiedad, Planta y Equipo. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.5 Flujograma - Asignación de Activos Fijos.

- 1.- Contabilidad constata características y estado del bien de acuerdo al requerimiento del departamento que lo ha solicitado.
- 2.- Realiza un acta de entrega recepción para el custodio del bien entregándole copia de la misma.
- 3.- Registra en el libro de control de activos fijos el nombre del custodio, departamento y fecha de entrega.



Figura 24. Asignación de Propiedad, Planta y Equipo. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.6 Flujograma - Adquisición de Insumos.

- 1.- El Administrador envía el requerimiento a Contabilidad.
- 2.- Contabilidad realiza el contacto con proveedores para conocer precios y calidad.
- 3.- Revisión de precios y toma de decisiones.

- 4.- Realiza el pedido y conviene forma de pago (transferencia o cheque)
- 5.- Recibe la factura y constata el producto.
- 6.- Realiza la afectación contable en Libro diario e Inventario de Insumos.
- 7.- Entrega con un acta a Bodega para que ésta a su vez cumpla con el requerimiento las diferentes áreas del hotel.
- 8.- Contabilidad archiva la documentación

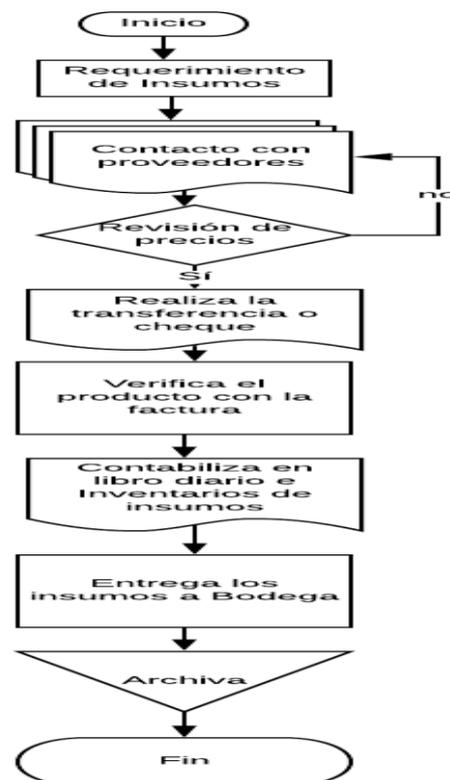


Figura 25. Adquisición de Insumos. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.7 Flujograma – Preparación, elaboración y presentación de declaraciones tributarias.

- 1.- Contabilidad revisa el calendario para la declaración (IVA, Fuente, Impuesto a la Renta).
- 2.- Extrae la información de los registros contables, de los anexos y del sistema de facturación digital.
- 3.- Si la información requiere ajustes realiza las afectaciones contables, sino continúa el proceso.

- 4.- Ingresa al portal del Servicio de Rentas Internas.
- 5.- Ingresa la información económica requerida dependiendo del impuesto a declarar.
- 6.- Realiza la declaración.
- 7.- Confirma la forma de pago al contado o mediante el sistema financiero si el resultado es valor a pagar, si es en cero únicamente confirma la declaración.
- 8.- Imprime la declaración efectuada.
- 9.- Archiva la documentación.

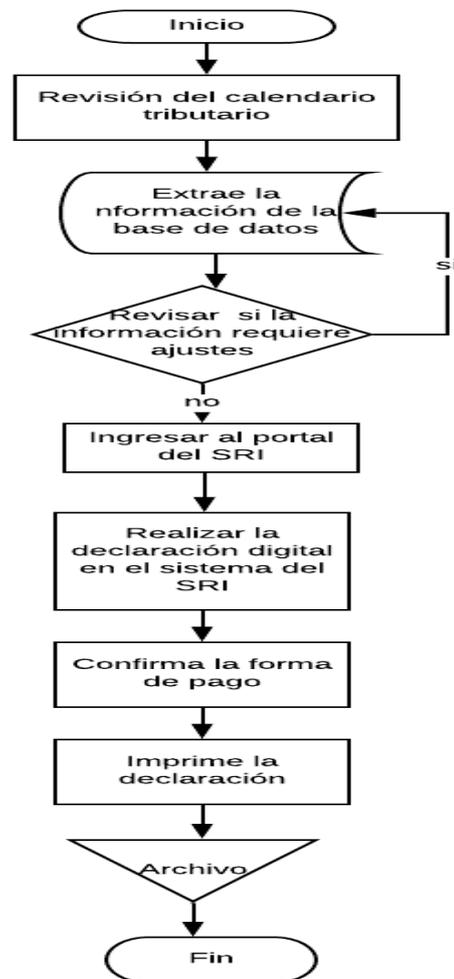


Figura 26. Declaraciones tributarias. Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.8 Flujograma - Revisión de saldos contables.

- 1.- Contabilidad revisa los saldos de las cuentas del mayor y de los libros auxiliares en el sistema.
- 2.- Si sin razonables termina el proceso,
- 3.- Si los saldos no son razonables procede a contrastar la información del sistema contable con los documentos de respaldo de las transacciones para detectar errores.
- 4.- Registra los asientos de ajuste para dejar los saldos correctos
- 5.- Archiva la documentación.

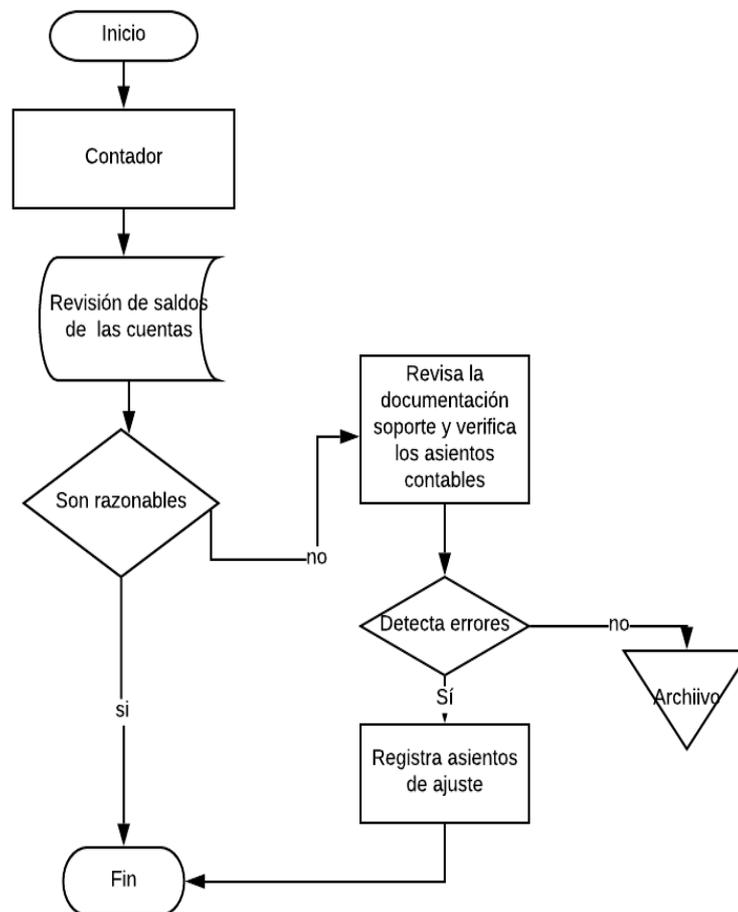


Figura 27. Revisión de saldos contables.  
Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

#### 4.7.1.9 Flujograma – Elaboración de los Estados Financieros.

- 1.- Contabilidad extrae del sistema contable los Estados Financieros.
- 2.- Analiza la información de cada uno de ellos para verificar la veracidad.
- 3.- Elabora las notas explicativas para aclarar, explicar o revelar situaciones cuantificables que se realizaron a determinadas cuentas.
- 4.- Gerencia los revisa y aprueba, sino los regresa a Contabilidad para ser nuevamente revisados y corregidos.
- 5.- Envía copia a los socios o socializa en asamblea de socios o accionistas.

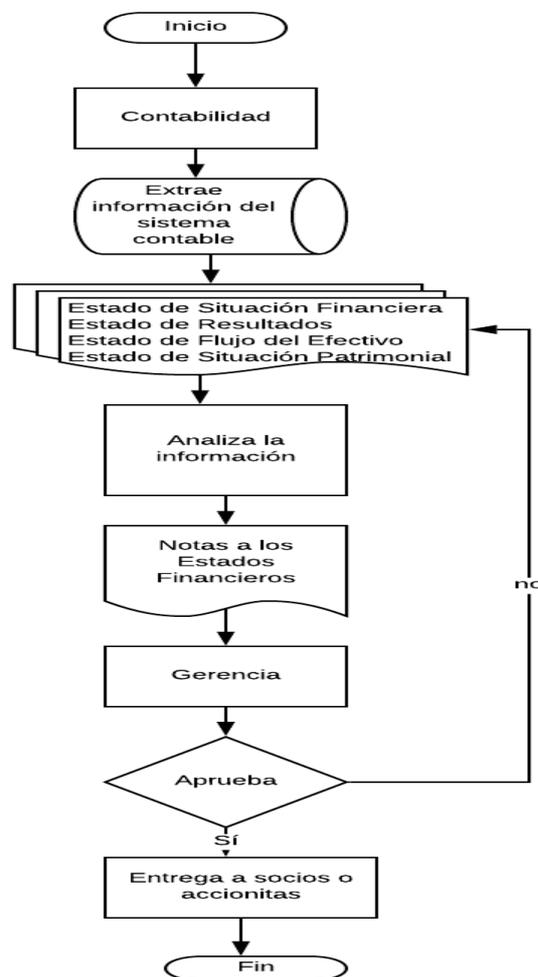


Figura 28. Elaboración de Estados Financieros.  
Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

#### 4.7.1.10 Gestión Financiera.

Los indicadores financieros le servirán a la Gerencia de la empresa Hotelera como un instrumento de análisis, sus resultados le proporcionarán de una serie de pistas e indicios que no se pueden observar a simple vista, indispensables para la planeación al momento de tomar decisiones, ayuda a prever y reducir riesgos.

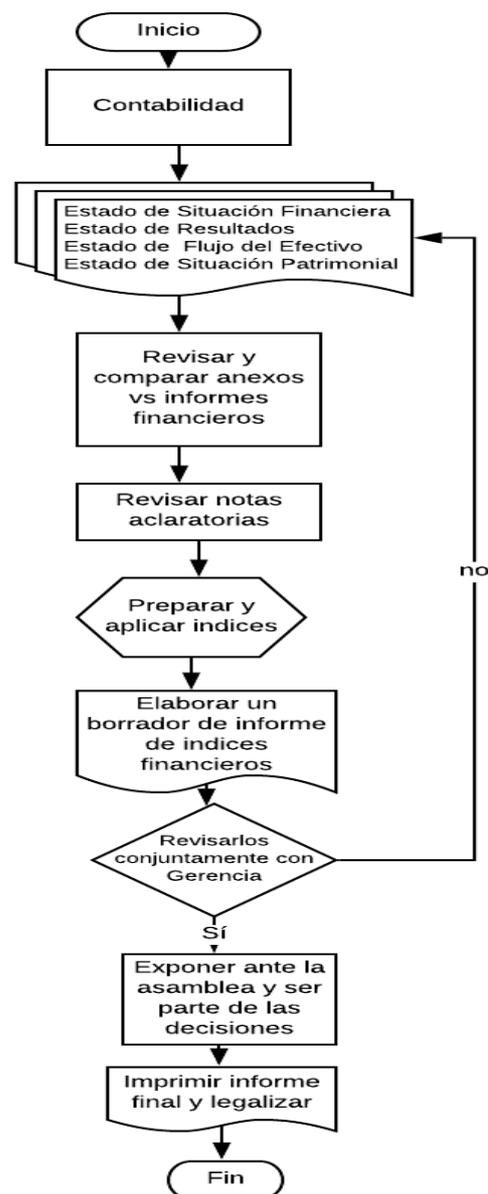


Figura 29. Gestión Financiera. Elaborado por: Cajas Siguencia, T. (2019)

## 4.8 Validación de la propuesta

Tabla 31  
*Validación de la propuesta*

ITEM	Apellidos y Nombres	Experiencia	Años
1	Phd. Elvia Maricela Zhapa Amay	Decana de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	28 docencia en contabilidad 36 libre ejercicio
2	Dra. María Fernanda Carrasco Toledo	Contadora Auditora Externa	15 libre ejercicio
3	Dra. Patricia de Lourdes Rivas Salazar	Docente, Contador independiente	15 docencia en contabilidad 30 libre ejercicio
4	Edy Roa Riofrio	Administrador de la hostería Aguamanía	15 años

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

Los parámetros utilizados fueron los siguientes:

MA = Muy de acuerdo, no hay nada que mejorar

DA = De acuerdo

MDA = Medianamente de acuerdo

ED = En desacuerdo; sin embargo, hay aspectos rescatables

### 4.8.1 Valoración.

Tabla 32  
*Valoración*

VALORACIÓN ASPECTOS	MA	DA	MDA	ED
1. Existe coherencia entre la fundamentación teórica y práctica	3			
2. Su aplicabilidad dará solución a los problemas planteados en la investigación	3			
3. Es factible que la propuesta sea acatada por los directivos de la empresa.	3			
4. La propuesta podría servir de base para el control interno y la prevención de fraude financiero dentro de la empresa	3			
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Elaborado por: Cajas Sigüencia, T. (2019)

## **4.9 Beneficios de la propuesta**

Los beneficios de un modelo de gestión contable y financiera para el sector hotelero en el Ecuador permitirán mejorar los procesos de manejo de cuentas e interpretación de resultados de cada periodo económico en este tipo de empresas sirviendo como una herramienta a los propietarios y nivel directivo tomar decisiones de forma eficiente y oportuna.

### **4.9.1 Beneficiarios directos.**

Entre los beneficiarios directos se encuentran: Directivos, administradores, empleados y accionistas de los hoteles.

### **4.9.2 Beneficiarios indirectos.**

Entre los indirectos se encuentran:

- Los organismos de control, para exigir a las empresas la transparencia en el manejo económico y cumplimiento de las disposiciones legales.
- Los clientes por la seguridad que brinda la empresa al actuar con apego a principios, normas y disposiciones.
- A los proveedores por la confianza que genera la empresa al tener un control adecuado y técnico respecto a sus movimientos económicos financieros lo que genera credibilidad en el círculo empresarial.

## CONCLUSIONES

- En el cantón Catamayo de la provincia de Loja, las empresas no le dan importancia a la contratación de contadores internos que se encarguen del registro y control de las operaciones dentro de la empresa lo que ha incidido además en la falta de manuales de políticas y procedimientos contables ocasionando que las actividades operacionales no se realicen con éxito y generen atrasos e inconsistencias en la información presentada ante los organismos de control.
- Los Estados Financieros presentados por la empresa ante la Superintendencia de Compañías, carecen de un análisis detallado que facilite la toma de decisiones a nivel gerencial, lo que se evidencia en las pérdidas acumuladas, las mismas que al ser recurrentes pueden afectar la buena imagen de la empresa sino toman correctivos.
- La empresa no cuenta con herramientas de información financiera que generen cifras comparables entre periodos económicos, lo que dificulta realizar un análisis a profundidad del desempeño financiero y generar acciones tendientes a mejorar la actividad económica.
- La falta de herramientas de gestión contable y financiera en la empresa, provoca que el ambiente de control, las actividades de control y la carencia de información y comunicación, se vea afectada en la falta de compromiso por parte de los empleados y administradores para hacer que la empresa logre un mayor posicionamiento en el mercado turístico garantizando mayores ingresos en beneficio de la misma empresa y por ende del personal que labora en ella.

## RECOMENDACIONES

- Las empresas del sector hotelero deben contar con personal de planta para el manejo económico que garantice transparencia en la información emitida sobre todo ante los organismos de control, el contar con un contador de planta contribuye además para que se elaboren manuales de políticas y procedimientos para que todas las actividades se realicen de forma coordinada y efectiva minimizando.

-La información del movimiento económico debe ser clara y oportuna de manera especial para los entes de control, el archivo debe ser resguardado en forma física y digital, el archivo es la memoria de la empresa y por lo tanto garantiza su supervivencia y funcionamiento, por ende entonces es indispensable que la empresa cuente con un área específica para el departamento contable.

- Los Estados Financieros deber presentarse con objetividad y a valores razonables de manera que generen confianza en los usuarios de la información ya sean éstos internos o externos, deben ser comprensibles, relevantes y comparables, siendo el contador el que emite los estados financieros de la empresa, también es su obligación realizar el análisis y la interpretación para que los propietarios conozcan la situación económica y puedan tomar decisiones de forma oportuna.

- Las empresas hoteleras deben contar con herramientas de gestión contable y financiera como se plantea en la propuesta, ésta herramienta facilitará al personal conocer los procesos que debe seguirse para el cumplimiento de determinadas actividades, facilita el control, genera ambientes colaborativos y minimiza riesgos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Actualicese. (26 de 02 de 2015). Obtenido de <https://actualicese.com/2015/02/26/definicion-de-indicadores-financieros/>
- Alex, L. (19 de 09 de 2012). *SliderShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/videoconferencias/hotelera>
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero: Enfoque y Proyecciones*. Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- Barrientos, M. (23 de 1 de 2009). *Manual de Gestión Financiera*. Obtenido de [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-CCIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/12ProgramaFormacRectoriaFinancier](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-CCIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/12ProgramaFormacRectoriaFinancier)
- Barros, B. (30 de 06 de 2018). *IITIATIVE*. Obtenido de <https://www.initiative.com.py/2018/06/30/gestion-financiera-eficiente/>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson educación.
- Besley Scott, B. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Mc Graw-Hill.
- Buján, A. (18 de 03 de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <https://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>
- Camacho, M., & Rivero, M. (2010). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Madrid:: Pearson Educación S.A.
- Circulantis. (27 de 06 de 2017). Obtenido de <https://circulantis.com/blog/herramientas-la-gestion-financiera/>
- Collatupa, J. (05 de 02 de 2016). *Scrind*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/298130280/Contabilidad-Hotelera>
- Dalles, P. (23 de 10 de 2012). *ABC COLOR*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/el-turismo-y-sus-antecedentes-historicos-468250.html>
- Debitoor. (1 de 2 de 2015). *Debitoor*. Obtenido de <https://debitoor.es/>

- Definista. (23 de 1 de 2011). *Definicion de Estado Financiero*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/estado-financiero/>
- Diario La Hora. (04 de 10 de 2004). Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1000278004/infraestructura-hotelera-crece-en-loja>
- Ecuared. (2016). *Ecuared*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Turismo>
- Enciclopedia Financiera. (18 de 03 de 2018). Obtenido de <https://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>
- Enriquez, D. (215). *Base para la diversificacion de la oferta turistica de Imbabura*. Ibarra.
- Erraez, M. (1 de 11 de 2014). *MODELO DE GESTION CONTABLE Y FINANCIERA* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7606/1/UPS-CT004516.pdf>
- Estupiñan, G. (2009). *Estado de Flujos de Efectivo y Otros Flujos de Fondos*. Bogotá: Ecoe: Ediciones.
- Garnica, S. (28 de 11 de 2018). *Gestionpolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/papel-de-la-administracion-financiera/>
- Gerencie.com. (26 de 04 de 2018). Obtenido de <https://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>
- Gestion. (12 de 02 de 2018). *GESTION. ORG*. Obtenido de <https://www.gestion.org/el-valor-de-automatizar-las-funciones/>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gómez, J. (3 de 12 de 2013). *CM SECTOR*. Obtenido de <https://cm3sector.org/2013/05/03/la-importancia-de-una-buena-comunicacion-en-una-organizacion/>
- GoRaymi . (2018). Obtenido de <https://www.goraymi.com/es-ec/ecuador/historia-del-turismo-ah3lh5o0h>

- Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no Contadores*. México: Mc Graw-Hill.
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGraw- Hill.
- Ibañez, R., & Cabrera, C. (2011). Teoría General del Turismo. 32.
- Larraiza, L. (12 de 3 de 2016). Obtenido de <https://leirelarraiza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>
- López, H. (14 de 12 de 2012). *Inventario turístico*. Obtenido de <http://inventarioturisticolopez.blogspot.com/2012/12/inventario-turistico.html>
- Lyonnet, J. (23 de 09 de 2014). *HOSTELTUR*. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/lat/180200\\_inversion-hotelera-ecuador-alcanzara-us-2160-millones-2020.html](https://www.hosteltur.com/lat/180200_inversion-hotelera-ecuador-alcanzara-us-2160-millones-2020.html)
- Maestres, S. (1999). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Manual de conceptos básicos de gestión económico- financiera para emprendedoras. (2008). *Beaz*, 13.
- Manual de Conceptos de Administración Financiera. (2015). Manual de Conceptos de Administración Financiera. *CRECER*, 4.
- Manuel, R. (08 de 11 de 2017). *Recursos de Autoayuda*. Obtenido de <https://www.recursosdeautoayuda.com/investigacion-de-campo/>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2014). El cuestionario y la entrevista. 15.
- Ministerio de Turismo. (2015). Ministerio de Turismo. *Indicadores Básicos para el análisis del turismo*, 12.
- Ministerio de Turismo. (2017). Obtenido de [http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1\\_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017\\_2daEd.pdf](http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf)

- Ministerio del Distrito Metropolitano de Quito. (2 de 11 de 2017). Obtenido de <http://www.quito.gob.ec/>
- MINTUR. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. *Reglamento de Alojamiento Turístico*, 64.
- OMT. (12 de 08 de 2016). Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/search/node/Reporte%20anual>
- Ortiz Anaya, H. (2016). Finanzas básicas para no financieros. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). México: Cengage Learning.
- Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Revista La Barra. (24 de 08 de 2012). *La Barra*. Obtenido de <http://revistalabarra.com/ediciones/ediciones-2012/edicion-53/especial-hoteleria-y-turismo/certificaciones-para-el-sector-hotelero.htm>
- Revista La Barra. (25 de 04 de 2013). Obtenido de [http://www.labarra.ec/noticias/id\\_n9/El\\_sector\\_hotelero\\_en\\_Ecuador\\_oportunidades\\_de\\_crecimiento](http://www.labarra.ec/noticias/id_n9/El_sector_hotelero_en_Ecuador_oportunidades_de_crecimiento)
- Riquelme, M. (22 de 02 de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/funcion-estrategica-de-la-gestion-financiera/>
- Rodriguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros: Un enfoque a la toma de*. México: Mc Graw Hill Interamericana .
- Russomanno, M. (27 de 03 de 2017). Obtenido de <https://prezi.com/lrjvigtsb2x/clasificacion-y-categorizacion-de-alojamiento-turistico/>
- Sampieri, H., C, C., & Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, R. (12 de 2 de 2002). *La propuesta A.B.C. aplicada al sector hotelero*. Obtenido de <http://www.tdx.cat/handle/10803/8805>

Segura, M. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: Grupo Patria.

Serejski, S. (12 de 12 de 2012). Obtenido de <https://www.buenosnegocios.com/la-importancia-contar-herramientas-gestion-n227>

Terrazas, R. (2009). MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA. *REALCY.ORG*, 57.

Westeon, F. (2015). *Fundamentos de la Administración Financiera*. México: Mc Graw Hill.

## ANEXO 1

### Entrevista realizada a Gerentes o Administradores

**Objetivo:** Elaborar un cuestionario de Control Interno.

**Fecha de la entrevista:** 18 de enero 2019

#### **Pregunta N°1**

¿El hotel cuenta con alguna herramienta administrativa?

#### **Pregunta N°2**

¿Se describe las actividades de todas las áreas de la empresa?

#### **Pregunta N°3**

¿La Gerencia ha definido políticas de control interno?

#### **Pregunta N°4**

¿La máxima autoridad establece procedimientos de autoridad para las operaciones financieras y contables?

#### **Pregunta N°5**

¿La entidad cuenta con un software para el manejo del área contable?

#### **Pregunta N°6**

¿El software contable se maneja a través de un usuario y claves?

#### **Pregunta N°7**

¿El sistema refleja información completa y de manera oportuna?

#### **Pregunta N°8**

¿Se realiza supervisiones por parte de la máxima autoridad de manera periódica sobre las operaciones que se registran diariamente?

#### **Pregunta N°9**

¿El personal conoce del manejo del sistema contable?

**Pregunta N°10**

¿Ha recibido algún tipo de asesoramiento en el área contable y tributaria antes de comenzar con el negocio?

**Pregunta N°11**

¿Tiene conocimiento respecto a la forma de declarar los impuestos

**Pregunta N°12**

¿Se suministra información con el detalle suficiente y de manera oportuna que permita cumplir con las obligaciones de manera eficiente?

**Pregunta N°13**

¿La entidad cuenta con un lugar destinado para archivar documentos e información de importancia en caso de alguna eventualidad?

**Pregunta N°14**

¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones a la entidad?

**ANEXO 2****Encuesta aplicada a los Contadores**

**Objetivo:** Realizar el análisis a través de una matriz FODA

**Fecha de la entrevista:** 2 de febrero 2019

**Pregunta N°1**

¿Cómo califica la Gestión Administrativa en las actividades que realiza la empresa?

- Muy Satisfactoria
- Satisfactoria
- Moderadamente Satisfactoria
- Poco Satisfactoria
- Insatisfactoria

**Pregunta N°2**

¿Se realiza una planificación de las actividades a desarrollar en el Hotel?

- SI
- NO

**Pregunta N°3**

¿Cómo realizan los registros contables y los respaldos?

- Físico
- Hojas de Calculo
- Programa Contable

**Pregunta N°4**

¿Realiza una evaluación del control Interno de los saldos de cuentas contables para evaluar la efectividad?

- SI
- NO

**Pregunta N°5**

¿Cómo se prepara la información financiera y estadística para la toma de decisiones de la alta gerencia?

Informe Diario  
Informes Mensuales  
Informe Anual

**Pregunta N°6**

¿Con que frecuencia se depuran los registros contables y presupuestales?

Semanal  
Quincenal  
Mensual  
Anual

**Pregunta N°7**

¿En el caso de suscitar algún evento se comunica de manera oportuna a la Gerencia?

SI  
NO

**Pregunta N°8**

¿Considera necesario que los hoteles tengan un Contador de Planta que maneje la información contable financiera diariamente?

SI  
NO

**Pregunta N°9**

¿La Gerencia realiza evaluaciones periódicas en el aspecto económico y financiero de la situación de la empresa?

SI  
NO

**Pregunta N°10**

¿Se efectúan seguimiento a las recomendaciones dadas por el Contador?

SI

NO

**Pregunta N°11**

¿Con que frecuencia realiza las visitas al hotel el contador externo?

Diario

Semanal

Mensual

**Pregunta N°12**

¿Cuál es el costo que la empresa paga por los servicios profesionales del contador externo?

100-150

200-250

300 en adelante