

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Análisis de las políticas y procedimientos contables de Greengo's Hotel, del
Municipio de Lanquín, Departamento de Alta Verapaz**
(Tesis de Licenciatura)

Marvin Fernando Estrada Ponce

Cobán, Alta Verapaz, noviembre 2017

**Análisis de las políticas y procedimientos contables de Greengo's Hotel, del
Municipio de Lanquín, Departamento de Alta Verapaz**

(Tesis de Licenciatura)

Marvin Fernando Estrada Ponce

Lic. Julio Cesar Yat Caal (**Tutor**)

Licda. Julia Alejandra Minera Fuentes (**Revisora**)

Cobán, Alta Verapaz, noviembre 2017

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Jaime Chocooj Vidaurre

Coordinador

Cobán, Alta Verapaz, 10 de septiembre de 2017

Señores

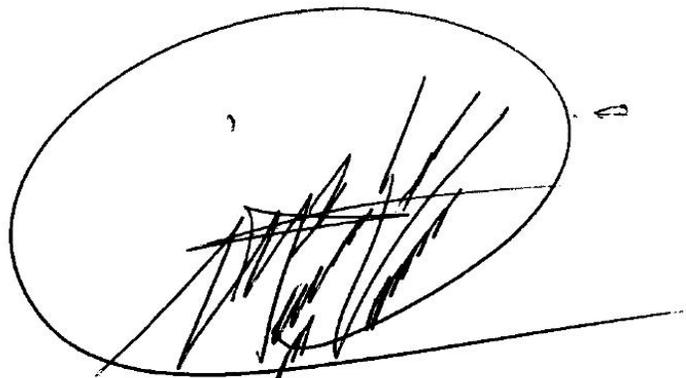
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“Análisis de las políticas y procedimientos contables de Greengo’s Hotel, del Municipio de Lanquín, Departamento de Alta Verapaz”** y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,



Marvin Fernando Estrada Ponce

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 201606291

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.008-2017
SEDE COBAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Julio César Yat Caal

Revisora: Licenciada Julia Alejandra Minera Fuentes

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

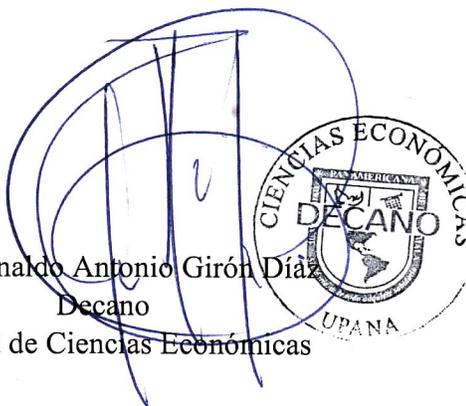
Tesis titulada: "Análisis de las políticas y procedimientos contables de Greengo's Hotel, del Municipio de Lanquín, Departamento de Alta Verapaz"

Presentada por: Marvin Fernando Estrada Ponce

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

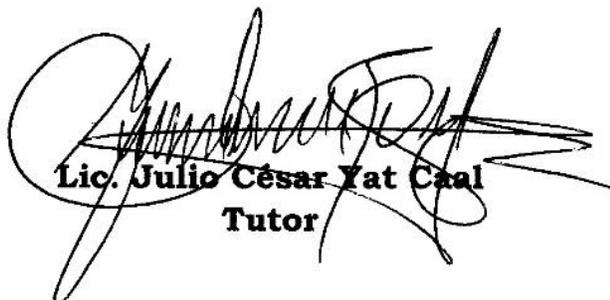


Cobán, Alta Verapaz, 08 de julio 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema “**Análisis de las políticas y procedimientos contables de Greengo’s Hotel, del Municipio de Lanquín, Departamento de Alta Verapaz**”; presentado por el estudiante: **Marvin Fernando Estrada Ponce**, previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 76/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Julio César Yat Caal
Tutor

Dictamen

A: Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Nombre del Estudiante: Marvin Fernando Estrada Ponce

Carné: 201606291

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas/ Licenciatura en
Administración de Empresas

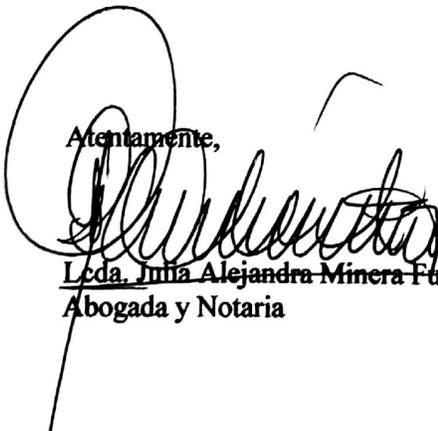
Título de la Tesis: **“Análisis de las políticas y procedimientos contables de Greengo’s Hotel, del Municipio de Lanquín, Departamento de Alta Verapaz”**

Por este medio me permito informarles que, he procedido a la revisión de tesis, donde consta que el estudiante en mención, realizó su trabajo atendiendo a los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana, Facultad de Ciencias Económicas.

Considerando que, el estudiante ha realizado todas las correcciones de redacción y estilo que le fueron sugeridas en su oportunidad y finalmente, el trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura, procedo en mi calidad de revisora, a emitir el siguiente: **DICTAMEN FAVORABLE**, para que continúe con los trámites correspondientes.

Guatemala 23 de septiembre de 2017

Atentamente,


Lcda. Julia Alejandra Minera Fuentes
Abogada y Notaria

Julia Alejandra Minera Fuentes
Abogada y Notaria

Contenido

	Pág.
Resumen	i
Introducción	ii
 Capítulo 1: Marco Contextual	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Pregunta de investigación	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Objetivos de investigación	4
1.5.1 General	4
1.5.2 Específicos	4
1.6 Alcances y límite de la investigación	5
 Capítulo 2: Marco Conceptual	
2.1 Empresa comercial	6
2.2 Empresa	6
2.3 Clasificación de las empresas comerciales	7
2.4 Empresas comerciales comisionistas	7
2.5 Tipos de comerciantes	8
2.5.1 Comerciante individual	8
2.5.2 Sociedad mercantil	8
2.6 Contabilidad	9
2.7 Definiciones y elementos de hotelería	9
Normas tributarias y acuerdos gubernativos de los	
2.8 establecimientos de hospedaje	11

Capítulo 3: Marco Metodológico

3.1	Tipo de Investigación	16
3.2	Sujetos de Investigación	16
3.3	Instrumentos de recopilación de datos	17
3.4	Diseño de Investigación	17

Capítulo 4: Resultados de la Investigación

4.1	Muestreo	20
4.2	Presentación de Resultados	20

Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática

5.1	Introducción	35
5.2	Justificación	35
5.3	Objetivos de la propuesta	36
5.3.1	Gerenciales	36
5.3.2	Específicos	36
5.4	Desarrollo de la propuesta	36
5.5	Programa de implementación	37
5.6	Presupuesto de la propuesta	38

Conclusiones	40
---------------------	----

Referencias bibliográficas	42
-----------------------------------	----

Anexos	44
---------------	----

Lista de Cuadros

Cuadro No. 1	Cronograma de Actividades	19
Cuadro No. 2	Detalle de Presupuesto	39

Lista de Gráficas

Gráfico No. 1	Considera que el personal está capacitado de forma adecuada	21
---------------	---	----

Gráfico No. 2	Considera que las políticas de control interno mejoren su información financiera	22
Gráfico No. 3	Considera que los Estados Financieros son utilizados para determinar la situación financiera del hotel	23
Gráfico No. 4	Posee conocimiento de control interno	24
Gráfico No. 5	Conoce que es un manual contable	25
Gráfico No. 6	Las decisiones bien tomadas son con base en la presentación de resultados de la empresa	26
Gráfico No. 7	Se están implementando las NIIF en la empresa	27
Gráfico No. 8	Tiene conocimiento sobre el decreto 37-2016	28
Gráfico No. 9	Las asignaciones de funciones son escritas o verbales	29
Gráfico No. 10	Los procedimientos aplicados en el hotel son en base a NIC	30
Gráfico No. 11	Como sanciona los errores en los procedimientos contables	31
Gráfico No. 12	¿Quién es el responsable de la formulación de las políticas y procedimientos dentro del hotel?	32

Anexos

Anexo No. 1	Nota de Autorización
Anexo No. 2	Instrumentos de Investigación

Resumen

El problema considerado como parte objetiva del estudio de investigación de tesis fue realizado en el área contable, a la empresa Shirley, Sociedad Anónima de nombre comercial Greengo's Hotel. Al realizar el diagnóstico integral, se identificaron varias oportunidades de mejora para el área mencionada.

Al detectarse la problemática surgió la pregunta de investigación ¿Cómo incide la ausencia de políticas y procedimientos contables en la información financiera de la empresa Shirley Sociedad Anónima, de nombre comercial Greengo's Hotel? cuestionamiento que originó una propuesta de solución en el diseño de un manual de políticas y procedimientos contables.

La presente fue una investigación de tipo descriptiva, se tomará como sujetos a dos personas relacionadas en los departamentos de administración y contabilidad, a quienes se les solicitó información necesaria sobre el problema a solucionar. Como complemento, se recopilaron datos, bibliografías, entrevistas, cuestionarios y fichas de observación.

Los resultados obtenidos con la aplicación de estos instrumentos fueron decisivos para identificar el área crítica a mejorar. Al completar la problemática a solucionar, se llegó a la conclusión de, diseñar un manual de políticas y procedimientos contables en Shirley Sociedad Anónima, de nombre comercial Greengo's Hotel, para mejorar los procedimientos y mitigar los riesgos contables, financieros, legales y tributarios, que puedan ser generados por falta de políticas y procedimientos.

Introducción

Las políticas y normas forman parte del control interno contable en las empresas comerciales, de producción y de servicios, dentro de las diferentes áreas administrativas y operativas, sin ser la excepción, la empresa Shirley Sociedad Anónima, de nombre comercial Greengo's Hotel.

Existen administradores de las empresas hoteleras en el Departamento de Alta Verapaz, quienes tienen control interno contable de forma empírica, es decir, confían en los valores que se registran, de la ética y moral de los empleados contratados, sin regirse por políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos establecidos, lo que genera errores y fraudes que afectan la actividad económica de las distintas empresas.

Mantener un control interno de las actividades en las empresas, es importante e indispensable, porque permite a los administradores e interesados determinar, de forma previa, el cumplimiento de la planificación, objetivos y metas fijadas, para contribuir al logro de la misión organizacional.

De acuerdo a la investigación del trabajo para implementar un manual de políticas y procedimientos contables en Shirley Sociedad Anónima, de nombre comercial Greengo's Hotel, se analizó el costo beneficio que generará la existencia de éste, al implementarlo para regular la actividad económica y el control de las operaciones que se realizan en la empresa, al mismo tiempo, se elabora un manual de funciones para el personal administrativo.

La presente investigación, se encuentra integrada por cinco capítulos, detallados a continuación:

Capítulo uno, Marco Teórico, presenta antecedentes de la empresa, aspectos legales, ubicación geográfica, su entorno macroeconómico y planteamiento del problema, se presenta el tema y pregunta de investigación, justificación, descripción de los objetivos general y específico, alcances y limitaciones del proyecto.

Capítulo dos, Marco Conceptual, se presentan las definiciones que son necesarias, para desarrollar el presente trabajo de investigación, los cuales, se encuentran fundamentados por distintos autores.

El capítulo tres, Marco Metodológico, desarrolla el tipo de investigación a utilizar, los sujetos, instrumentos de recopilación y el diseño de investigación a presentar.

En el capítulo cuatro, Resultados de la Investigación, se presentan las gráficas y análisis del muestreo realizado. Para finalizar, se desarrolla el capítulo cinco, Propuesta de solución a la problemática, incluye los objetivos, el desarrollo, el programa de implementación y el presupuesto de la propuesta a presentar.

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1 Antecedentes

Shirley, Sociedad Anónima, de nombre comercial Greengo's Hotel y dentro del desarrollo del presente trabajo, se utilizará sólo el nombre comercial, inició operaciones el 14 de junio del año 2013, en Cobán, Alta Verapaz, dio a luz la visión emprendedora del señor Golán Kisar, que adquirió un terreno en la comunidad de Chicanuz Lanquín, Alta Verapaz, para empezar a trabajar en la industria hotelera; el señor Kisar un extranjero de origen israelí, se percató de la afluencia de turistas a las pozas de Semuc Champey y es en ese momento donde nace la idea de crear un hotel.

La empresa constituida como Sociedad Anónima, fue integrada a inicios por: la junta directiva, dos accionistas, representante legal, gerente general y contador general. En la actualidad, cuentan con encargado de cocina, dos guardias de seguridad, un administrador, tres camareros y personal operativo.

Greengo's Hotel fue inscrito en el Registro Mercantil y Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), desde su constitución. En la actualidad se encuentra fiscalizada por: la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), Ministerio de Trabajo y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

Desde su inicio ha sido dirigida en forma empírica, no hay una estructura organizacional, no cuenta con planeación estratégica, políticas y controles que permitan, proporcionar certeza a las operaciones comerciales registradas, que reflejen la situación financiera y económica de la misma.

La junta directiva ha sustentado el control total de las decisiones y limita en algún momento, las funciones de los colaboradores claves como gerencia o administrador. En la actualidad se quiere

delegar esa función a otra persona, para mejorar los controles administrativos y financieros de la empresa.

La empresa identificó la necesidad de crear un ambiente organizacional definido, para realizar operaciones comerciales de mejor manera, reducir costos y esparcir utilidades, así, mitigar riesgos que rodean un negocio comercial, de hotelería y restaurante, se considera tener el adecuado control interno administrativo y contable, para facilitar los procesos y fortalecer las debilidades de la institución.

- Ubicación:

Greengo's Hotel ha realizado desde su inicio, los registros administrativos, contables y comerciales en su sede central, ubicadas en la comunidad de Chicanuz Lanquín, Alta Verapaz.

- Entorno Macroeconómico:

En un mundo empresarial globalizado, la industria hotelera avanza con pasos agigantados, Greengo's Hotel, cuenta con instalaciones e infraestructura adecuada y en un ambiente ecológico. El hotel se diseñó y construyó bajo un estilo natural, lleno de vegetación y adicional cuenta con un río; en los primeros años, mantenía ocupada sus habitaciones en un 90%, las habitaciones son tipo bungalow, elaboradas en madera, con servicios de baño privado, cristalería, camas ortopédicas y limpieza, entre otros, para que los visitantes se sientan a gusto.

En el poco tiempo que tiene de funcionamiento, se ha hecho muy popular y fue extendiendo sus servicios de salón de eventos especiales, lo que ayudó a establecer su reputación de visionario.

Sin lugar a dudas, el deseo del señor Golán Kisar representante legal de la empresa, es grande para el crecimiento del hotel, el cual se enfocó en el servicio de restaurante y bar, reflejando el 77% de sus ingresos mensuales, aunque esto representaba inconformidad ante algunos vecinos del lugar y la competencia.

En el tema laboral de Greengo's Hotel, proporciona empleo a los habitantes de Lanquín, Alta Verapaz, contribuye con el desarrollo económico, social y se considera a la empresa como una entidad que apoya el crecimiento del municipio en general, lo que ayuda a crear fuentes de empleo y cumplir con todas sus obligaciones laborales y fiscales.

Las relaciones con proveedores son estables, las operaciones no han variado en ningún momento, la empresa ha implementado nuevas estrategias, que le permiten mantener los precios en los servicios que presta y disminuir costos para ofrecer la misma calidad en productos y servicios a clientes, mantiene su competitividad en relación con empresas dedicadas al mismo giro comercial, contribuye con el desarrollo económico y social de Guatemala.

1.2 Planteamiento del problema

Greengo's Hotel, no posee un diseño de manual de políticas y procedimientos contables, todas las operaciones y transacciones se centralizan en una sola persona, quien decide sobre las compras, ventas y facturación. Al no definir políticas y procedimientos administrativos contables y fiscales puede dar lugar a la comisión de fraudes y causar problemas financieros, fiscales y legales. En la contabilidad del hotel, los procedimientos los ha regulado un contador y un administrador o gerente, las funciones se han llevado a cabo de forma empírica, sin contar con el apoyo de un sistema contable que, facilite los procedimientos para la obtención de estados financieros confiables. Además, en las cuentas de ingresos y de gastos, documentos por cobrar, proveedores y otras cuentas, no se tiene el debido control y manejo.

La información financiera que Greengo's Hotel envía a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), la realiza el contador, quien no está cumpliendo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), ya que opera la contabilidad en base a ingresos y egresos.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cómo incide la ausencia de políticas y procedimientos contables en la información financiera de la empresa Greengo's Hotel?

1.4 Justificación de la investigación

A través de una sistematización contable adecuada en Greengo's Hotel, tendrá: información financiera y administrativa, de forma oportuna en la toma de decisiones; lo que le permitirá a la junta directiva observar las oportunidades de mejora y evitar posibles riesgos o fraudes; con el logro de la efectividad y eficiencia en las operaciones y mejores análisis, entre otros.

Greengo's Hotel, con un adecuado sistema de políticas y procedimientos, llevará de mejor manera los registros en las ventas, compras, inventarios, cuentas por cobrar y pagar, gastos operacionales, activos y pasivos que, participen en las transacciones comerciales y productivas de la empresa.

Se justifica el presente trabajo, con el análisis realizado a la información financiera en el área contable de Greengo's Hotel, el manual de políticas y procedimientos contables garantizará la seguridad razonable en la actividad económica del hotel.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la incidencia de políticas y procedimientos contables en la presentación de la información financiera de Greengo's Hotel, que permita diseñar un manual de políticas y procedimientos contables.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la situación actual de la empresa en el área contable.
2. Diseñar un manual de políticas y procedimientos contables, para facilitar la toma de decisiones.
3. Revisar los procedimientos administrativos y fiscales que posee la empresa y adecuarlos a las necesidades de las operaciones que se tengan.

4. Diseñar un manual de políticas y procedimientos contables que permita la confiabilidad en los registros de operaciones, como: pago a proveedores, salarios, compra de insumos e impuestos correspondientes.
5. Capacitar al contador y administrador con la implementación de un nuevo manual.
6. Mitigar los riesgos contables, organizacionales financieros, legales y fiscales.
7. Sistematizar un sistema contable, administrativo y financiero.

1.6 Alcances y límites de la investigación

- Alcance.

La investigación se ejecutó en las instalaciones de las oficinas centrales de Greengó's Hotel, se contó con el equipo adecuado, con personal y apoyo de junta directiva, encargados de autorizar los registros que demandó el trabajo de investigación, los socios autorizaron la visita a las instalaciones donde se desarrollan las operaciones comerciales; se observó el movimiento constante y afluencia de turistas al hotel y la forma en que se les atiende, con la finalidad de evaluar el procedimiento de las actividades comerciales y de servicio.

Se tuvo acceso a la documentación que ampara la constitución de la sociedad, inscripción en el registro mercantil, registros tributarios unificados ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), registros fiscales vigentes y registros administrativos. El proyecto, objeto de estudio, se realizó en la Comunidad Chicanuz en el Municipio de Lanquín, Alta Verapaz y las oficinas centrales, ubicadas en la comunidad Chicanuz Lanquín, Alta Verapaz, donde se archivan los registros administrativos y financieros de la empresa.

- Límites

Al momento de realizar el estudio, no se tuvo acceso a entrevistar a los empleados por cuestiones de tiempo; gerencia consideró confidencial los registros de bancos, otros documentos que condiciona la efectividad de la práctica realizada en controles internos por áreas de servicios y presupuestos.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Empresa comercial

Es la creación que, el hombre ha realizado para satisfacer sus necesidades; el hombre ha desarrollado una actividad permanente y sistemática de explotación y transformación de la naturaleza a través del trabajo. Éste explota los recursos naturales, produce bienes o servicios y acumula riqueza.

2.2 Empresa

De acuerdo a Chiavenato, empresa se puede definir como:

Es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. Es una organización social, por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social.(2010, p.37).

La empresa nos permite visualizar, que es una entidad formada por tres elementos muy importantes, cuyo objetivo es obtener beneficios económicos y llevar un control establecido de ingresos y gastos, en donde pueda generar utilidades.

De acuerdo a los autores, empresa se puede definir como: “Entidad que mediante la organización de elementos humanos materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la oposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”.(García J. & Casanueva C., 2014, p.3)

Se puede deducir que, la empresa es una herramienta que el ser humano ha constituido para satisfacer sus necesidades y al mismo tiempo ayudar a la sociedad con la creación de oportunidades de trabajo y servicio.

2.3 Clasificación de las empresas comerciales

- a) De servicios: se dedican a prestar un servicio a otras, entre ellas seguros, fianzas, hoteles, transporte, turismo, lavanderías, asesoría contable y financiera, reclutamiento de personal entre otros.
- b) Mayoristas: realizan ventas a otras empresas en grandes cantidades, para que estas puedan venderlas a un precio mayor.
- c) Minoristas: realizan ventas al menudeo, hacen llegar el producto al consumidor final, y este a su vez satisface sus necesidades básicas.

2.4 Empresas comerciales comisionistas

Las empresas comerciales se pueden definir como: “Comercializan productos les son dados en consignación, su ganancia radica en la comisión reciben por la venta de esta mercadería.” (www.estudiossimbiosis.com.ar, Recuperado: 05.03.2017).

El artículo 2 del Código de Comercio, Decreto Número 2-70, del Congreso de la República de Guatemala, regula:

Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera de las actividades que se refieren a lo siguiente:

1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
3. La Banca, seguros y fianzas.
4. Las auxiliares de las anteriores.

2.5 Tipos de comerciantes

- Los comerciantes individuales: cuya actividad es el intercambio comercial, también conocidas como personas naturales.
- Los comerciantes sociales: son todas las sociedades mercantiles

2.5.1 Comerciante individual

De acuerdo al autor, se puede definir como:

Uno de los requisitos para ser comerciante individual es que sea hábil, artículo 6° del Código de Comercio. La ley se refiere a la capacidad del ejercicio que implica ser sujeto de derechos y obligaciones. La persona debe actuar en el campo del orden jurídico, posibilidad que se adquiere con la mayoría de edad que precisa el Derecho Común. (Gómez Ceja, G. 2012, p. 345).

2.5.2 Sociedad mercantil

Es un fenómeno asociativo mediante el cual el hombre busca la agrupación de sus iguales para la satisfacción de las necesidades comunes.

El artículo número 1728 del Código Civil, Decreto Ley 106, la define “La sociedad es un contrato por el que dos o más personas convienen en poner en común, bienes o servicios para ejercer una actividad económica y dividirse las ganancias”.

La complementariedad del artículo anterior se encuentra en el artículo 10 de la misma legislación, en la que se establece: “Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, las siguientes:

1. Colectiva.
2. En comandita simple.
3. De responsabilidad limitada.
4. Anónima.
5. Comandita por acciones”.

2.6 Contabilidad

De acuerdo al autor Alfredo Ruiz la contabilidad “es una técnica que se utiliza para registrar en los libros las transacciones de una empresa, con el fin de obtener resultados que servirán para tomar decisiones en el futuro.”(2011, p. 13)

Todas las compras y gastos de una empresa se van asentando en los libros de contabilidad, si se hacen de manera correcta, beneficia y demuestra literalmente la situación financiera de la misma. De acuerdo a lo establecido en el artículo 368, Código de Comercio, Decreto Número 2-70, del Congreso de la República de Guatemala, los comerciantes que tengan un activo total superior veinticinco mil Quetzales (Q. 25,000.00) están obligados a llevar contabilidad completa, debe llevarse por el método de la partida doble y según los principios de contabilidad aceptados.

Con fecha dieciocho de diciembre de dos mil siete, el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala (CCPAG), ha adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como principios de Contabilidad, los que deben observarse a nivel general en el país a partir del período anual que comienza el uno de enero de dos mil ocho y partir de enero del año dos mil nueve.

2.7 Definiciones y elementos de hotelería

En un entorno económico cada vez más competitivo, las empresas hoteleras necesitan disponer de sistemas de información que constituyan un instrumento útil para controlar la gestión y buen funcionamiento de una compañía. Por otro lado, la especialización y concentración de las empresas turísticas se ha ido acentuando con el transcurso del tiempo, debido a la alta competencia existente en sector.

Características

El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican de forma profesional a proporcionar alojamiento a las personas.

Las características singulares de la empresa hotelera son:

- Se produce un contrato directo entre el productor y el consumidor, puesto que pertenece al sector servicios.
- Requiere contactos internos permanentes entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y entre sus distintos departamentos jerárquicos.
- Necesita innovaciones rápidas y continuas en relación con las necesidades y preferencias de los clientes.
- Sufre directamente el impacto de la situación económica, política y social.
- Es una industria de producción limitada (alojamiento).
- El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado el servicio.
- Dentro del concepto hotel podemos distinguir al menos tres tipos de negocio:
 - a. Empresa de prestaciones de servicio (alojamiento y otros).
 - b. Empresa transformadora (cocina y otros).
 - c. Empresa comercial (tiendas y otros).
- La continuidad de las operaciones durante las 24 horas, afecta de forma directa al volumen de la plantilla.

Tipología y Clasificación:

Tras conocer la situación de la empresa hotelera y sus características principales, es necesario profundizar en los distintos tipos de establecimientos hoteleros, ya que de ello dependerá el éxito en la gestión y dirección.

- Hoteles
 - a. Hoteles: es el dirigido por profesionales, en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica. Este establecimiento puede ofrecer e incorporar distintos servicios y productos, diferenciándose así un hotel de otro.
 - b. Hoteles-apartamentos: establecimiento que dispone de unas instalaciones preparadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos por parte del cliente, dentro de la unidad de alojamiento o habitación.

- c. Moteles: establecimiento que se encuentra situado en las proximidades de una carretera, facilitando el alojamiento en departamentos independientes con su propia entrada. Dispone de parking y se utiliza para estancias de corta duración.

2.9 Normas tributarias y acuerdos gubernativos de los establecimientos de hospedaje

Existen diferentes legislaciones que regulan todo lo concerniente a los impuestos, contratos y especificaciones del servicio que se debe prestar, así como las obligaciones de los propietarios ante la ley. Esto con la finalidad de brindar un buen servicio turístico y un buen manejo de competencia en el mercado hotelero.

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT (Decreto 1701)

Establece un impuesto obligatorio a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje (hoteles) del 10% sobre el valor de la renta de la habitación, que sea menor a 30 días, aplicado al importe del mismo sin incluir alimentación. El período de liquidación es mensual vencido y deberá ser cancelado en las cajas del INGUAT dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes en las cajas de ésta entidad, en los formularios proporcionados para el efecto, incurriendo en el 100% de multa si se contraviene el mismo en el plazo establecido. (Illescas, 2010, p. 21).

Código de Comercio (Decreto 2-70)

Regula toda actividad mercantil y lo relacionado a las sociedades mercantiles, así como las obligaciones del comerciante y los contratos mercantiles. En los artículos del 866 al 873 de éste Código, se estipula el “Contrato de Hospedaje”, el cual delimita la responsabilidad del “Hotelero y el Huésped”. (Illescas, 2010, p. 21).

Ley del Impuesto sobre la Renta ISR (Decreto 10-2012)

Grava las rentas que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique la ley; que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.

El Impuesto Sobre la Renta para las personas jurídicas y las individuales, que realizan actividades mercantiles y otros patrimonios afectos es del 31%, determinado por períodos fiscales de un año. De acuerdo a las modificaciones establecidas en el Decreto, se puede optar por el régimen de tributación que más le convenga al contribuyente. Son objeto a manera de ejemplo de esta ley para respaldar las salidas de inventarios como crédito al costo de alimentos y bebidas los establecimientos de hospedaje en la facturación que auto-consumen los directivos, gerentes, supervisores y empleados en general, así como la facturación de las cortesías que se otorgan a funcionarios que supervisan las condiciones laborales y sanitarias, así como la verificación de los estándares de comodidad en los diferentes establecimientos dedicados a prestar el servicio de hospedaje, entre estos: inspectores de trabajo, sanidad o turismo. (Illescas, 2010, p. 22).

Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA (Decreto 27-92)

Consiste en la adición del 12% en la compra, venta, permuta, donación de bienes, así como también en la prestación de servicios. El período de liquidación es mensual vencido y su regularización se obtiene mediante la determinación del impuesto cobrado en la adquisición de bienes o servicios que se relacionan con la actividad principal del contribuyente.

Son objeto de esta ley los establecimientos de hospedaje por la facturación de los servicios prestados, entre estos: hospedaje, alimentos, eventos especiales, gimnasio, piscina, discoteca, ya que el precio indicado es pactado con el cliente. (Illescas, 2010, p. 23).

Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto 73-2008)

A cargo de las personas individuales o jurídicas que a través de sus empresas mercantiles o agropecuarias, así como de los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de

sus ingresos. El período de imposición es trimestral y se computará por trimestre calendario. La base imponible la constituye la que sea mayor entre la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, el tipo impositivo será del uno por ciento (1%) y debe pagarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre calendario, y utiliza los medios que para el efecto la Superintendencia de Administración Tributaria ponga disposición de los contribuyentes.

Para los efectos de los establecimientos de hospedaje se realizan los cálculos sobre la base de los ingresos brutos en su mayoría, ya que sobre los activos netos resulta incierto por la constante renovación de los mismos o por las mejoras para brindar un mejor servicio (Illescas, 2010, p. 23).

Los Manuales de Políticas y Procedimientos

Un Manual de políticas y procedimientos, es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección o gerencia. Los manuales se utilizan para contestar la pregunta sobre lo que se hace (políticas), el área, departamento, dirección, gerencia organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar la calidad del producto o servicio ofrecido. La elaboración de Manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, agrupando o separando funciones según sea o más conveniente para hacer frente al mercado y cumplir con su misión. (Torres, 2006, p. 24)

Contenido típico de los manuales de políticas y procedimientos.

Los manuales como mínimo deben presentar el siguiente contenido:

- Portada
- Índice
- Hoja de autorización del área
- Política de calidad (cuando sea aplicable)
- Objetivos del manual

- Bitácora de Revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos

Manual

Se puede definir como un libro que contiene lo mas sustancial de un tema, y en este sentido los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones. “Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque los documenta la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”. (Torres, 2011, p. 25).

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre la necesidad y la importancia de tener y utilizar manuales, sobre todo manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar un sistema de trabajo.

Políticas

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización, las políticas son como linternas en la oscuridad porque permiten visualizar un camino claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas, sobre todo en los puntos críticos donde se requiere una decisión El uso correcto de políticas aumenta las utilidades de una organización. (Torres, 2011, p. 27).

Cuando se observa una organización que funciona de manera ordenada y tranquila, es porque está administrada por políticas y procedimientos funcionales y bien diseñados. El proceso real de las políticas en una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y proceso de la organización logren sus propósitos.

Según Melgar las políticas son: “Marco de referencia u orientacion, a través del cual una institucion, establece los lineamientos, para realizar sus actividades.”(2010, p. 128).

Las políticas podemos decir que son reglas, bases, que se utilizan para llevar de manera correcta y ordenada todas las operaciones y transacciones comerciales, son indispensables para poder delegar autoridad y eficiencia en cada una de las áreas de trabajo.

Procedimiento

Es un conjunto de reglas y documentos, que ayudan a mejorar actividades comerciales, si se cumplen a cabalidad, se podrán alcanzar metas, obtendremos mejores resultados, en el área administrativa y contable para mejorar y ordenar los flujos de efectivo.

De acuerdo con Torres, indica que procedimiento es:

Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Los métodos y procedimientos de uso cotidiano en las organizaciones generalmente son verbales y no están por escrito, los procedimientos que se usan dentro de una organización generalmente son informales. Los métodos y procedimientos que son escritos permiten que las organizaciones sigan un camino seguro. (2011, p. 28).

Según el autor los procedimientos se definen de la siguiente manera:

“Es una descripción documental, de un tipo de actividad, propia de la dinámica de la empresa o alguna de sus secciones, realizado de una forma concisa, que permita su realización sin ambigüedades y de manera repetida siguiendo las instrucciones. Diseño y uso de documentos y registros apropiados para ayudar a asegurar el registro adecuado de transacciones y hechos.”(Mario L. Perdomo, 2012, p.56)

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación se refiere a las categorías de estudio con las que se realizará el proyecto.

Según Oscar Nieto, (Nieto, 2010, p. 55) estas constan de 3 partes, que son:

- Explorativo
- Descriptivo
- Explicativo

En esta investigación se utilizará la forma descriptiva de modo sistemático, las características de una población, situación o área de interés. El objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes, la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. No se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.2 Sujetos de la investigación

Los sujetos de estudio se describen a continuación.

Empresa sujeta a la investigación o estudio:

- Shirley, Sociedad Anónima, Greengo's Hotel.

Personal involucrado

- Gerente general: dirige y delega funciones dentro del hotel.
- Contador general: lleva los libros y registro contables del hotel de forma ordenada.
- Administrador: encargado de velar y administrar todos los procesos necesarios para el buen funcionamiento del hotel.

Objetos sujetos a investigación:

- Acta de constitución

- Inscripción al registro tributario unificado
- Patente de comercio
- Declaraciones de impuestos al que se encuentra sujeta la empresa
- Retenciones de impuestos
- Libros de compras y ventas
- Libros de estados financieros
- Documentación que respalde los registros contables (facturas, nota de crédito, notas de débito, facturas especiales, notas de abono).
- Libro de actas
- Libro del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

Áreas de la empresa sujetas de investigación:

- Administración
- Contabilidad

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los instrumentos que se utilizaron para recolectar información son: cuestionarios con cinco preguntas claves para determinar el tema a investigar y entrevistas estructuradas. Las personas que colaboraron con este procedimiento fueron: el administrador y contador general de la empresa.

Se realiza una fase de diagnóstico integral, utilizada para la determinación del problema, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del entorno. Se utilizaron referencias bibliográficas como: libros, leyes, acuerdos internos de las empresas comerciales, entre otros.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de investigación se hizo de forma descriptiva, al contar con la aprobación del plan de investigación, se realizó el trabajo de campo mediante cuestionarios y entrevistas dirigidas al administradora de la empresa y a la contadora general, quienes son las personas relacionadas con

el tema financiero, administrativo y fiscal. El siguiente paso fue la tabulación y análisis de datos a través del vaciado de la información obtenida.

En la fase final se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de la información, se elaboró el informe final, que incluye propuesta para efectuar las actividades relacionadas con la adecuada planeación fiscal en la mitigación de riesgos financieros, legales y tributarios para Greengo's Hotel.

Cuadro No. 1
Cronograma de actividades

 Actividades	2017																									
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto	
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	Semana 17	Semana 18	Semana 19	Semana 20	Semana 21	Semana 22	Semana 23	Semana 24	Semana 25	Semana 26
Etapa 1																										
Correcciones al plan de tesis																										
Muestreo																										
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																										
Etapa 2																										
Recopilación y análisis de datos																										
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																										
Etapa 3																										
Presentación de resultados																										
Análisis de resultados																										
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																										
Entrega final etapa 1,2,3																										
Etapa 4																										
Propuesta / Discusión de resultados																										
Conclusiones																										
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																										
Etapa 5																										
Presentación del informe final																										
Etapa 6																										
Asignación de revisores																										
Entrega de informes de revisores y correcciones a alumnos																										
Dictamen del revisor																										
Entrega final de tesis de investigación a coordinación																										

Fuente: elaboración propia.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Como resultado del proyecto realizado, es importante conocer la opinión de los sujetos de investigación, para determinar y analizar la información obtenida. Los cuestionarios fueron dirigidos a: gerente general, administradora y contador general.

4.2 Presentación de resultados

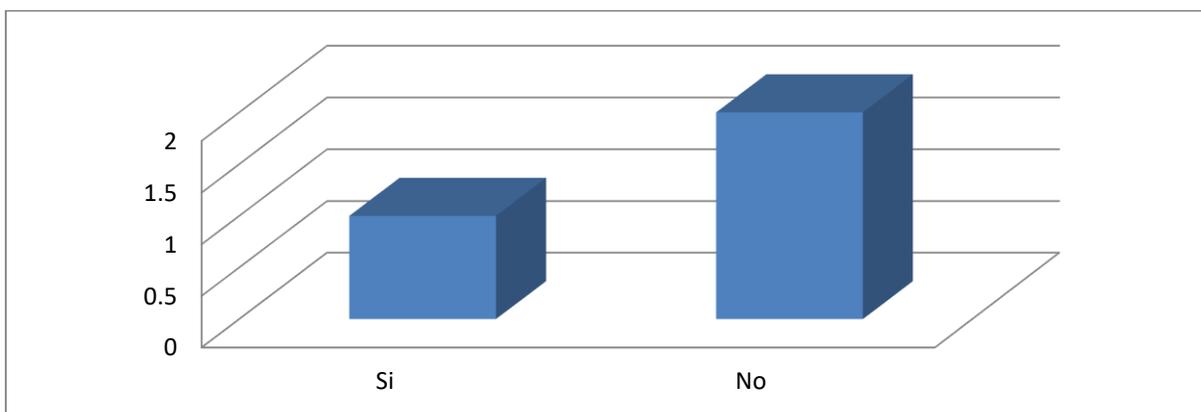
A continuación se presentan los resultados y análisis de cada una de las preguntas realizadas en las encuestas.

Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes, para cumplir con las políticas y procedimientos?

Gráfico No. 1

Considera que el personal está capacitado de forma adecuada

Categoría	resultado	porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%



Fuente: elaboración propia

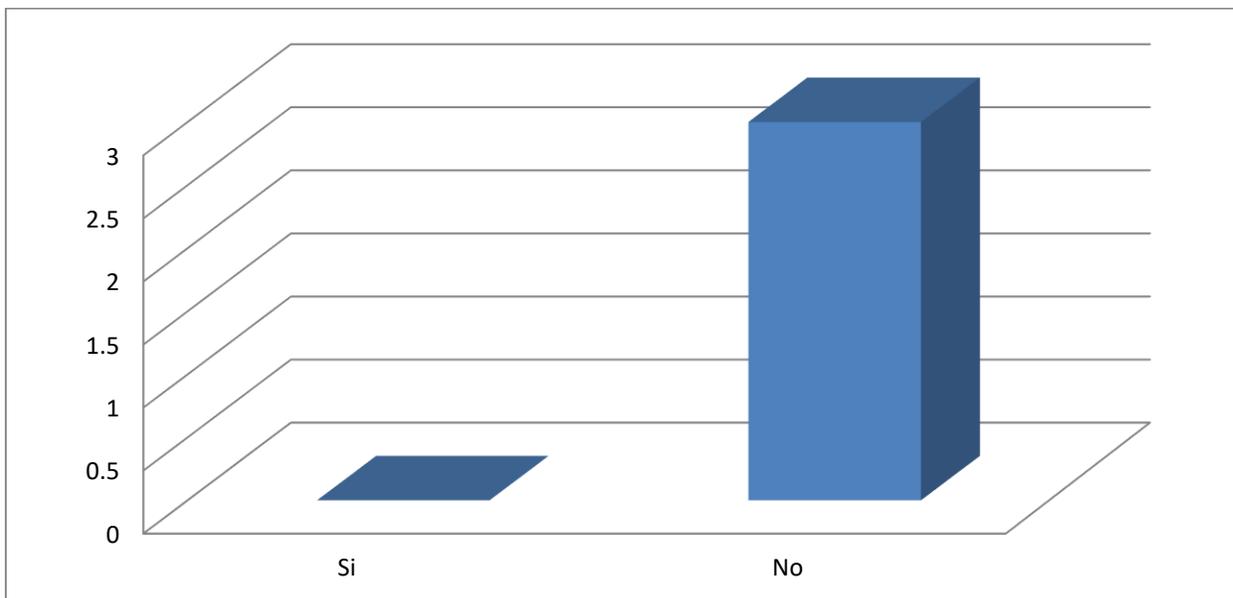
De acuerdo a los resultados obtenidos, los encuestados aseguran que, el personal que trabaja dentro de las instalaciones no se encuentra capacitado. A la vez, desconocen los términos de políticas y procedimientos; dentro de los comentarios percibidos, enfatizan que es necesario capacitar esas áreas para el buen manejo del hotel, así como mejorar la atención que se le brinde a los visitantes.

¿Cree usted que al aplicar políticas y procedimientos (manual de control interno contable) permitirá que Greengo's Hotel mejore su información financiera?

Gráfico No. 2

Considera que las políticas de control interno mejoren su información financiera

categorias	resultado	porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

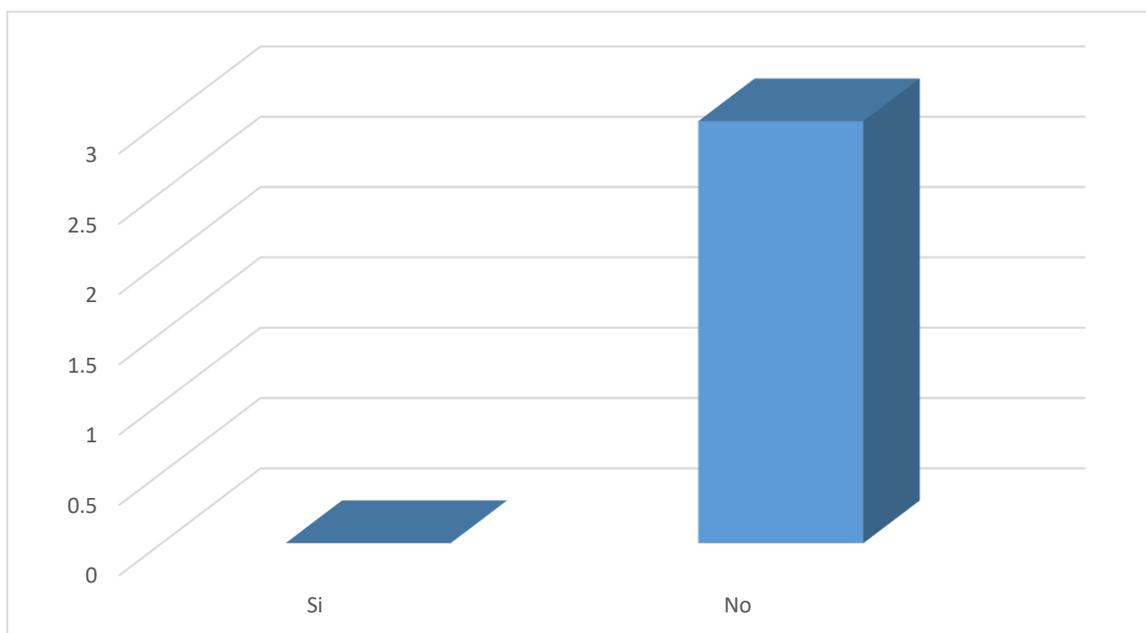
El 100% de los sujetos encuestados considera que, aplicar políticas y procedimientos contables mejorará de forma notable la información financiera, ya que aseguran que, hasta el momento, existe descontrol en las áreas financieras y administrativas.

¿La gerencia toma en cuenta la utilización de los estados financieros para el análisis de la situación administrativa y financiera de la empresa?

Gráfico No. 3

Considera que los Estados Financieros son utilizados para determinar la situación financiera del hotel

Categoría	resultado	porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

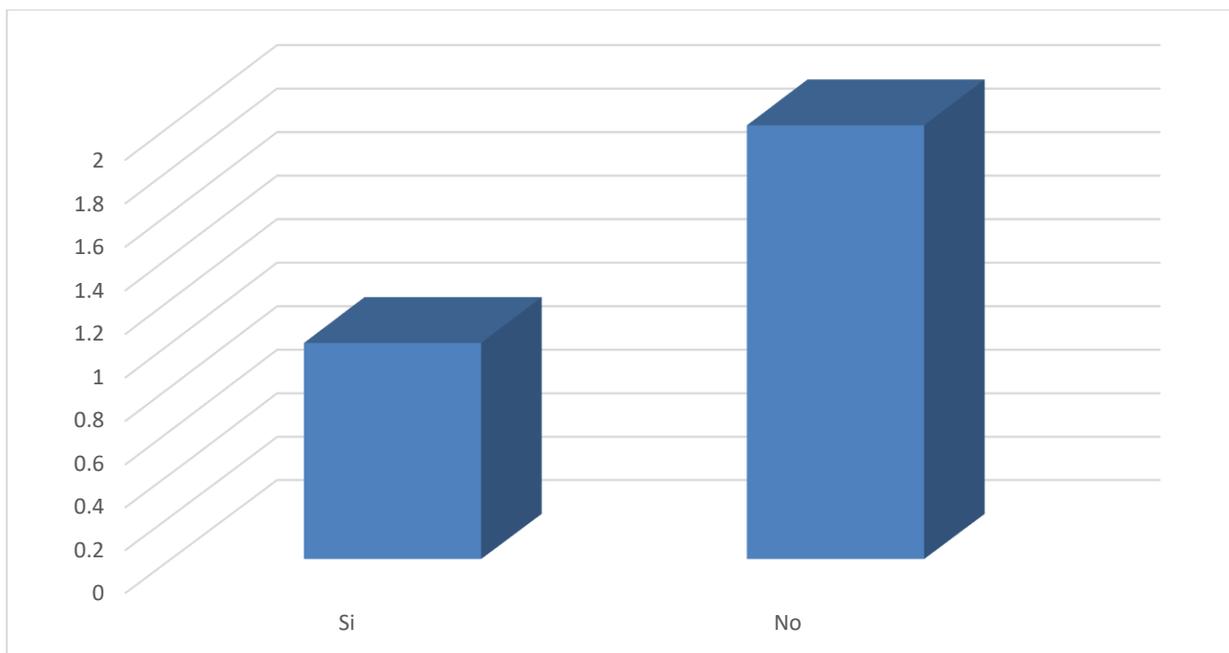
El 100% de los entrevistados respondió que no se toman en cuenta, ya que desconoce la elaboración de un estado financiero. Se confirma que, la elaboración de los estados financieros, serían de utilidad para conocer la situación financiera real del establecimiento.

¿Posee conocimiento que es control interno contable?

Gráfico No. 4

Posee conocimiento de control interno

Categoría	Resultado	porcentaje
Si	1	25%
No	2	75%
total	3	100%



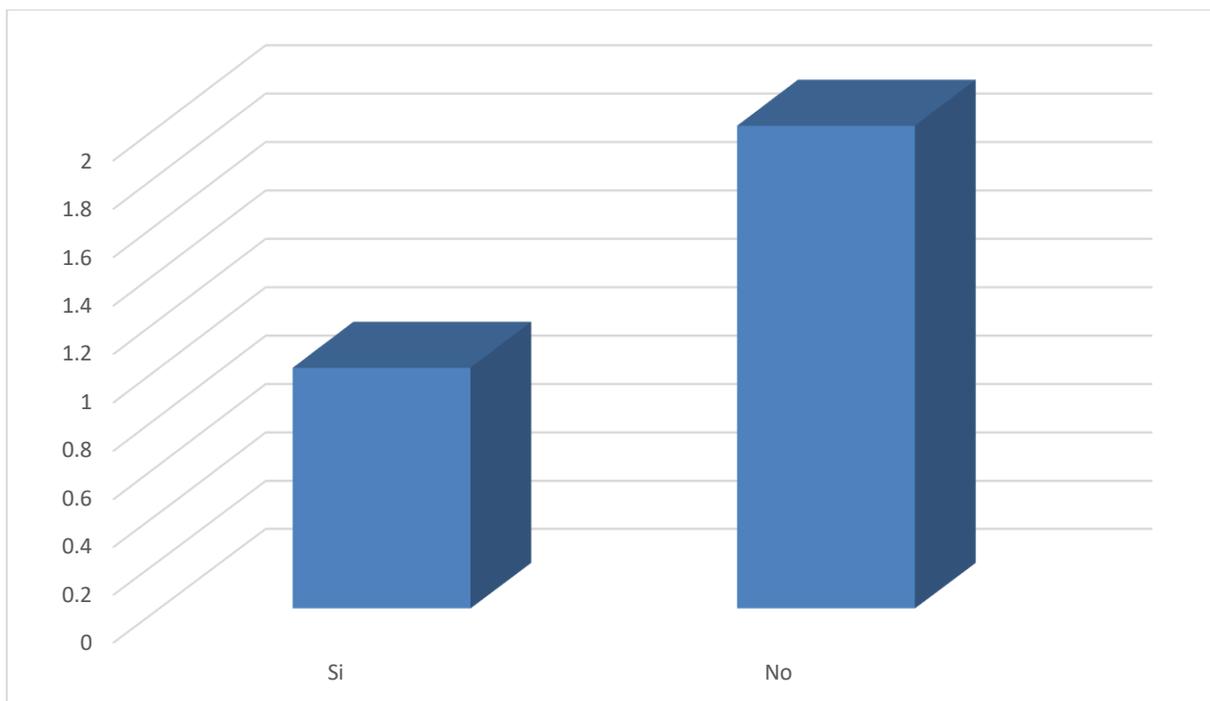
Fuente: elaboración propia

El 25% de los encuestados respondió que, posee conocimientos sobre control interno y se corrobora la necesidad de capacitar al personal sobre estos temas, se desconoce la situación financiera del hotel, lo que puede atraer consecuencias que perjudiquen la economía del mismo.

¿Tiene conocimiento de lo que es un manual contable?

Gráfico No. 5
Conoce que es un manual contable

Categoría	resultado	porcentaje
Si	1	25%
No	2	75%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

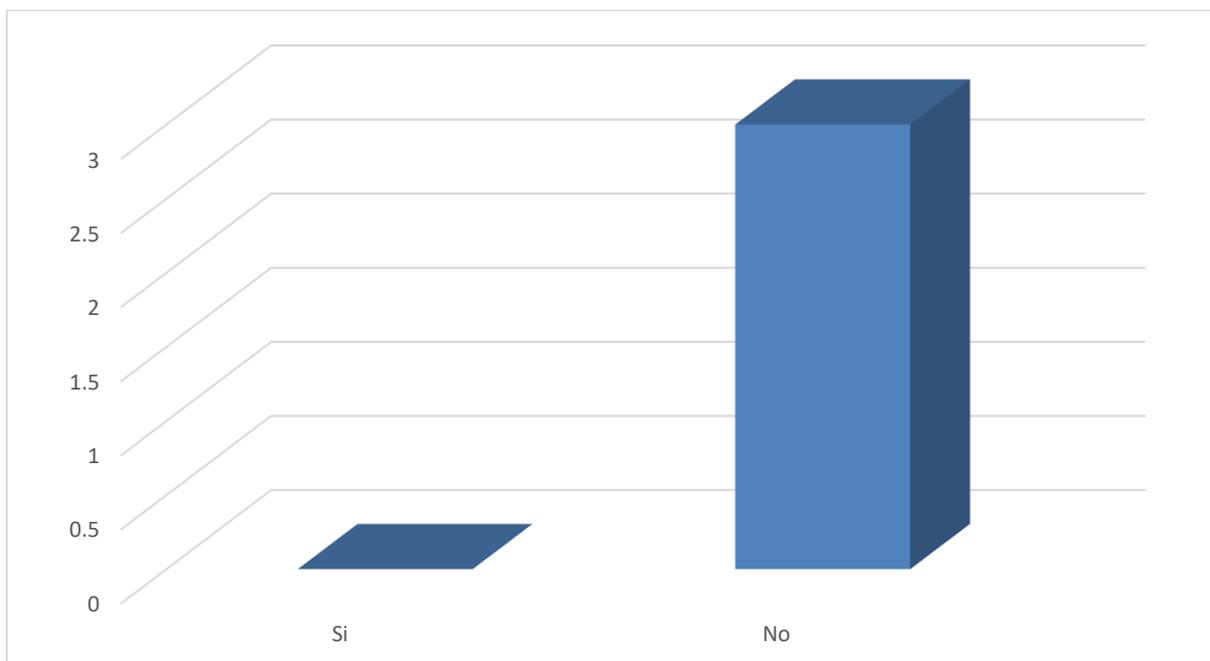
El 75% de los encuestados tiene desconocimiento total de lo que es un manual contable y sugirió se elaborara, para que sus actividades las realicen de forma eficiente y poder conservar su empleo. Se puede observar que, las personas que administran el hotel, las finanzas y contabilidad, se encuentran sin el conocimiento necesario para administrar de forma adecuada el hotel.

¿Ha tomado decisiones que han venido a beneficiar la situación financiera de la empresa a través de un buen control interno contable?

Gráfico No. 6

Las decisiones bien tomadas son con base en la presentación de resultados de la empresa

categoría	resultado	porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

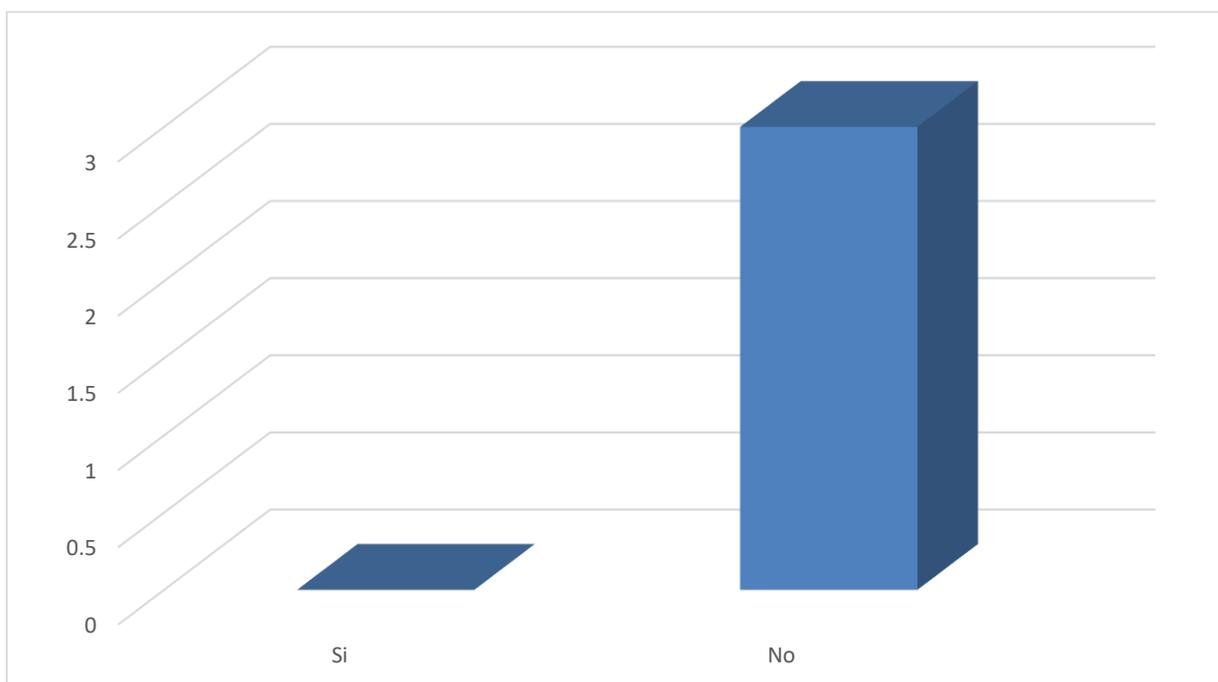
El 100% de los sujetos encuestados reconoce que nunca se han tomado decisiones basadas en un sistema de control interno, porque no tienen conocimiento del mismo. Los entrevistados se mostraron interesados para poder aprender y llevar de mejor manera los controles del hotel.

¿Tiene conocimiento de cómo será la presentación de los Estados Financieros de una empresa al ser implementadas las NIIF en Guatemala?

Gráfico No. 7

Se están implementando las NIIF en la empresa

categoría	resultado	porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

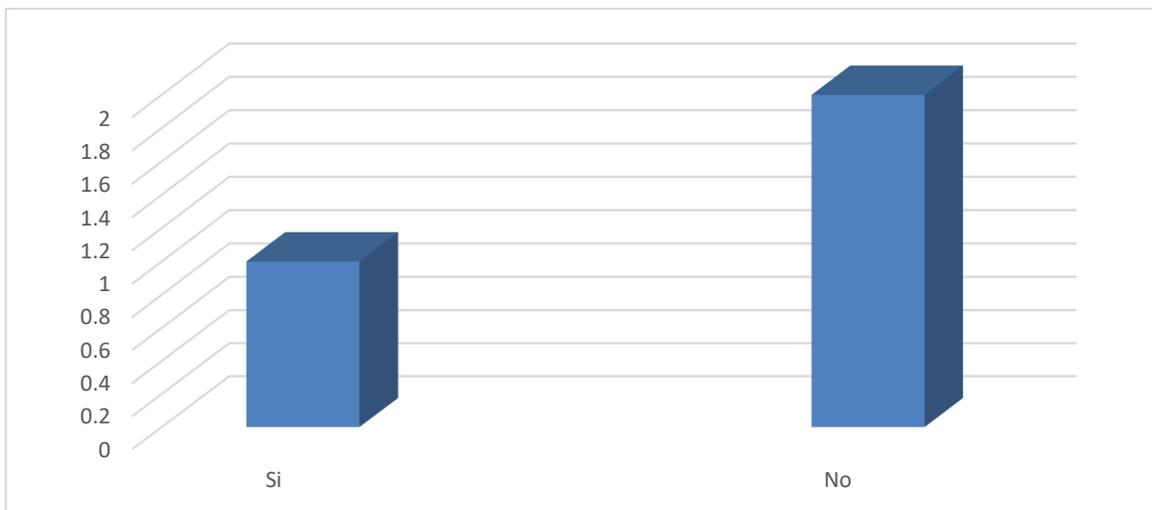
El 100% de los encuestados respondió no conocer las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro de los comentarios indicaron que, si las normas son de uso obligatorio en Guatemala, por lo que se comprueba el desconocimiento contable y financiero dentro de la administración del hotel.

¿Tiene conocimiento sobre la Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), Decreto 37-2016 del Congreso de la República de Guatemala?

Gráfico No. 8

Tiene conocimiento sobre el decreto 37-2016

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	1	25%
No	2	75%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

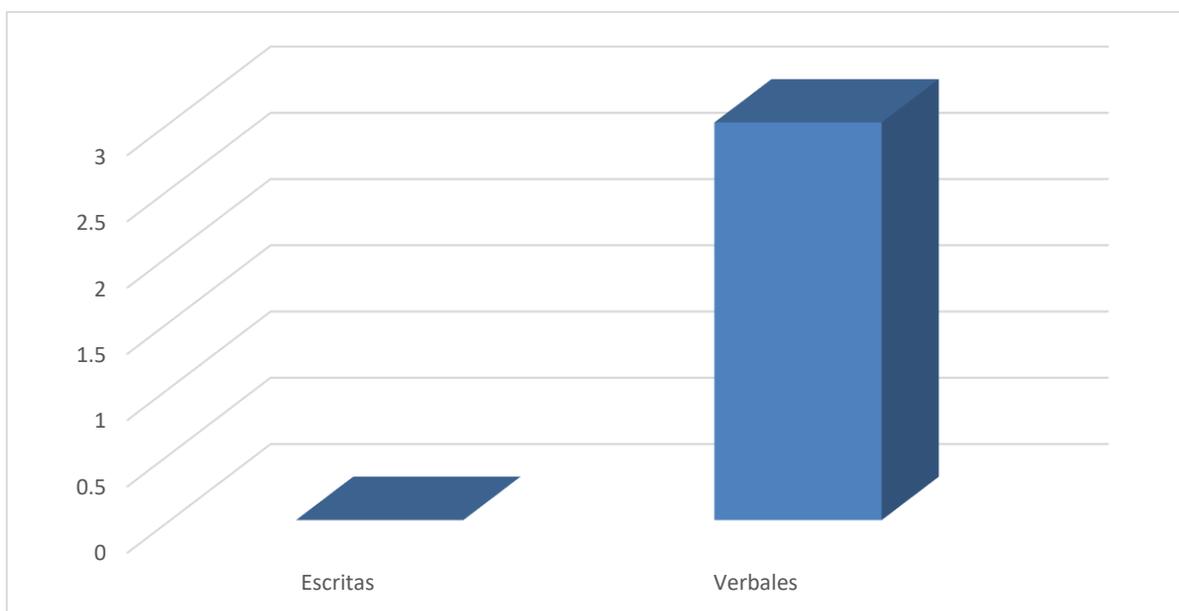
El 25% de los entrevistados respondió conocer acerca del decreto. Resultó ser de beneficio esta pregunta, para que, dentro de las capacitaciones que se puedan programar, se presente la legislación y se capacite al personal.

¿Sabe si las órdenes para que los empleados realicen sus funciones dentro del hotel son escritas o verbales?

Gráfico No. 9

Las asignaciones de funciones son escritas o verbales

Categoría	resultado	porcentaje
Escritas	0	0%
Verbales	3	100%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

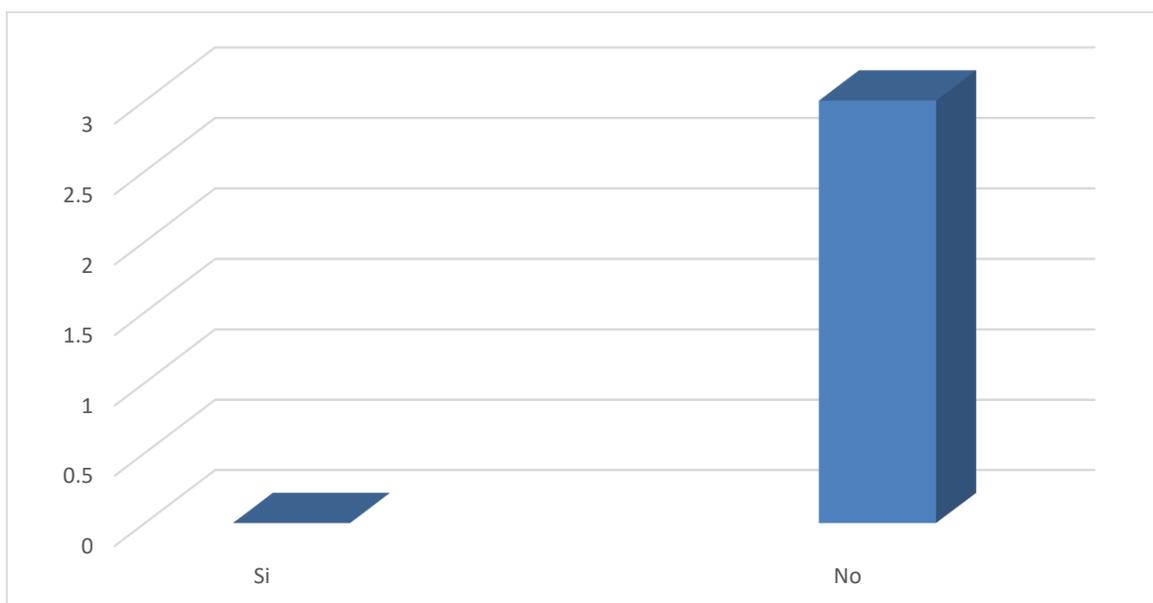
El 100% de los entrevistados respondió que, las órdenes dentro del hotel se hacen de forma verbal, se consideró necesario que, éstas deben realizarse con formalidad y por escrito, para que el personal pueda auto capacitarse, al tener material necesario en el que se designe cada una de sus funciones.

¿Los procedimientos y políticas que se llevan a cabo dentro del hotel están basados en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)?

Gráfico 10

Los procedimientos aplicados en el hotel son en base a NIC

Categoría	Resultado	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
total	3	100%



Fuente: elaboración propia

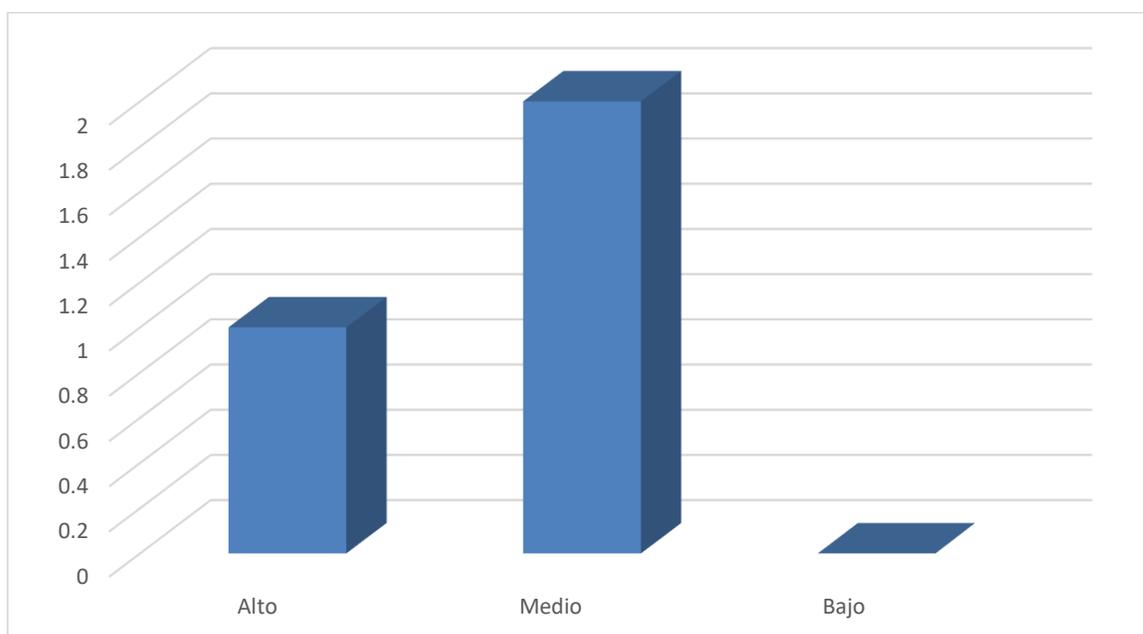
El 100% de los entrevistados respondió que los procedimientos y políticas contables no están basados en las Normas Internacionales de Contabilidad, ya que este sistema aun no está implementado dentro de la contabilidad y no se ha recibido información y capacitación necesaria para la implementación.

¿Cómo califica los errores en el procedimiento contable de Greengo´s Hotel?

Gráfico No. 11

Como sanciona los errores en los procedimientos contables

categoria	resultado	porcentaje
Alto	1	25%
Medio	2	75%
Bajo	0	0%
TOTAL	3	100%



Fuente: elaboración propia

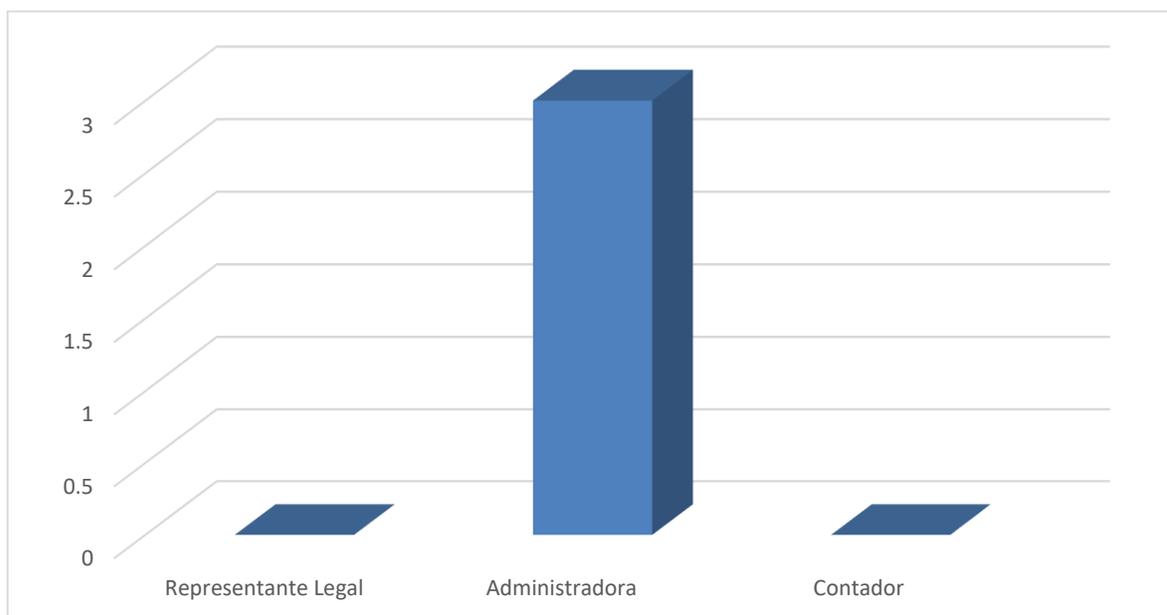
El 25% de los entrevistados respondió que, se cometen errores altos porque no se presenta la información real y el 75% respondió que, los errores son medios, porque hay bastantes gastos dentro del hotel que, no poseen documento de soporte.

¿Quién considera usted que es el responsable de presentar políticas y procedimientos de control interno en el hotel?

Gráfico No. 12

¿Quién es el responsable de la formulación de las políticas y procedimientos dentro del hotel?

categoría	Resultado	Porcentaje
Representante		
Legal	0	0%
Administradora	3	100%
Contador	0	0%
TOTAL	3	100%



Fuente: elaboración propia

El 100% respondió que las políticas y procedimientos de control interno es responsabilidad de la administradora, ya que ella es la encargada de administrar y llevar los controles internos de las actividades diarias del hotel.

A continuación, los resultados obtenidos:

- a. Greengo's Hotel no dispone de políticas y procedimientos establecidos en manuales
- b. Expresaron que los estados financieros los realiza el contador, porque el hotel no posee un programa de contabilidad
- c. Manifestaron también que en la contabilidad del hotel existen errores debido a que no se llevan a cabo políticas y procedimientos correctos
- d. Se hace necesaria una capacitación completa para todo el personal
- e. Con este análisis se consideró que un manual de políticas y procedimientos contables en Greengo's Hotel es importante para obtener información financiera confiable, eficaz y oportuna
- f. Un manual de políticas y procedimientos contables beneficiará en la seguridad de los ingresos y gastos efectuados dentro del hotel
- g. Hasta hoy todos los procesos y las funciones de los empleados son controlados de forma empírica
- h. Con este análisis, se llegó a la conclusión que un manual de políticas y procedimientos contables en Greengo's Hotel garantiza la obtención de información financiera confiable y razonable, además de la certeza que las funciones de los empleados se realicen de forma eficiente
- i. Se consideró que las políticas y los procedimientos contables son primordiales para las cuentas que tienen mayor movimiento y que, presentan riesgo de errores y fraudes, estas son: propiedad planta y equipo, efectivo, cuentas por cobrar y proveedores

- Análisis de los resultados

Este proceso es importante e indispensable para determinar políticas, procedimientos y normas, flujogramas e instructivos que regulen la actividad del personal administrativo en los procesos contables.

En Greengo's Hotel, no existe un manual de políticas normas y procedimientos contables, flujogramas e instructivos, que vigilen el cumplimiento de las actividades, el área contable, no es supervisada, no posee reglas establecidas de forma documentada. En la parte contable, el hotel

contrato los servicios de un asistente contable, quien lleva los registros de manera desordenada, el contador genera y presenta estados financieros de forma oportuna, sin embargo, al gerente le genera duda si en realidad los ingresos y egresos que se presentan están registrados, en el período correcto, en cantidad y en las cuentas contables correctas, lo que genera falta de confiabilidad en la información financiera que debería ser utilizada para la toma de decisiones y el logro de objetivos de acuerdo a la visión de la empresa.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

El manual de procedimientos y política contables resume la visión del departamento de contabilidad de Greengo's Hotel, relativa a la forma de cómo deben realizarse y documentarse las actividades comerciales y a las funciones que tienen a su cargo los colaboradores de esta área, el cual se divide en dos partes: manuales de políticas y de procedimientos contables. Estos manuales constituyen el elemento para fomentar la eficiencia en los procesos contables, con el que se logrará confianza en la información financiera que se presenta a la gerencia.

Se invita al usuario a mantener una actitud proactiva que facilite la aplicación de las políticas y la puesta en marcha de los procedimientos, de tal forma que se logren los objetivos de eficiencia a un costo razonable.

La administración del manual está bajo la responsabilidad del departamento de contabilidad de Greengo's Hotel. Cualquier modificación que se realice a las políticas o a los procedimientos, deberá ser documentada y discutida con los involucrados ya que para que este manual cumpla su cometido es necesario que se mantenga actualizado.

5.2 Justificación

Desarrollar un manual de políticas y procedimientos contables, le permitirá a Greengo's Hotel, iniciar un proceso de implementación de funciones, ya que por medio de este manual se establecerá la forma de reconocimiento, medición y revelación de cada una de las funciones de los empleados. Proceso que es importante conocer para realizar de forma eficiente cada uno de los registros contables que se presenten en el transcurso del funcionamiento de la empresa. Iniciar este proceso de migración, será de utilidad para la empresa, ya que permitirá conseguir estados financieros con información transparente, confiable y comparable de tal forma que, contribuyan a

la buena toma de decisiones por parte de la junta directiva y la administración. Además, estos manuales, le permitirá a corto plazo lograr resultados en beneficio de la empresa.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 General

Implementar un manual de políticas y procedimientos contables en el departamento de contabilidad de Greengo's Hotel.

5.3.2 Específicos

1. Facilitar las labores del departamento de contabilidad, en la evaluación del control interno.
2. Mejorar el control de los eventos legales y fiscales surgidos de las operaciones de la organización.
3. Eliminar la burocracia al dejar sin efecto inspecciones y revisiones que no agreguen valor, así como de papelería y flujo de información innecesaria.
4. Reducción de costos administrativos, mediante la eliminación de demoras y tareas duplicadas y divididas entre el departamento de contabilidad, que pueden unificarse.
5. Facilidad en la asignación de responsabilidades sobre la ejecución y resultado del trabajo.
6. Fomentar la delegación de responsabilidad y autoridad.
7. Representar una guía para el personal en la ejecución de sus actividades.
8. Servir de herramienta para la inducción adecuada y por ende, una mejor y más rápida adaptación del personal de nuevo ingreso.

5.4 Desarrollo de la propuesta

La implementación de las políticas y procedimientos en las cuentas de ingresos, gastos y otras de importancia relativa, de acuerdo a los problemas observados según diagnóstico efectuado en el departamento contable de Geengo's Hotel, ayudará para que, las políticas y procedimientos contables se encuentren controlados y de forma ordenada.

El manual de políticas y procedimientos contables para Greengo's Hotel contiene políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos por cada cuenta contable definidas con análisis de materialidad e importancia relativa. Adicional, cada cuenta específica quienes son los responsables de realizar los procesos, contables. El recurso económico se obtiene, por la prestación de servicios de hospedaje

Políticas

- Facturar la prestación de servicio de hospedaje en Greengo's Hotel
- Cobrar los valores facturados
- Llenar libro de Instituto Guatemalteco de Turismo con los datos de la factura contable
- Registrar los asientos contables respectivos
- Realizar asientos de ajustes
- Actualizar los estados financieros en el sistema contable
- Operar los libros de compras y ventas

Procedimientos

- Se comprobará que las facturas no estén vencidas
- Registrar al cliente y sus acompañantes en formato de ingreso de cliente
- Solicitar al cliente datos personales para emitir la factura y llenado del libro de pasajeros
- Llenar facturas de forma manual según orden cronológico
- Confirmar datos del cliente y valores a cobrar
- Verificar que el cliente reciba su factura al momento de registrarse
- Cobrar valores facturados
- Realizar el cobro en efectivo, antes que el cliente ingrese a la habitación

5.5 Programa de implementación

La propuesta que se da a la empresa Greengo's Hotel es, la implementación de una manual de políticas y procedimientos en el departamento contable de acuerdo a los problemas y deficiencias

econtradas, las que se presentan en: el manejo de efectivo, en las cuentas de gastos e ingresos, clientes, proveedores, propiedad, planta y equipo.

El propósito principal es, contribuir al manejo de las cuentas contables del hotel, para que las políticas y procedimientos se realicen con efectividad para un adecuado control interno contable y administrativo. Con la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables se contribuirá para que todas las funciones que ocupa el departamento de contabilidad se lleven de forma adecuada y sistemática para que cada uno de los responsables identifique sus funciones primordiales.

5.6 Presupuesto de la propuesta

Los honorarios se establecerán al tiempo de trabajo y la categoría del personal asignado al mismo, de acuerdo con experiencias anteriores, para la ejecución de esta investigación se contará con la ayuda de un entrevistador, un encuestador, un asesor y un supervisor, los materiales a utilizar son: computadora, impresora, papel, tinta para impresora, lapiceros.

Cuadro No. 2
Detalle de Presupuesto

<i>No.</i>	<i>Clase de gasto</i>	<i>Cantidad total</i>
1	Equipo	Q. 5,000.00
2	Accesorios y suministros	Q. 900.00
3	Impresiones	Q. 1,200.00
4	Documentos	Q. 500.00
5	Servicios técnicos	Q. 4,000.00
6	Transporte	Q. 600.00
7	Alimentación	Q. 1,200.00
8	Hospedaje	Q. 900.00
9	Imprevistos	Q. 700.00
	Total de gastos	Q. 15,000.00

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

1. El no poseer en área contable y administrativa un manual de políticas y procedimientos contables, origina un inadecuado manejo de los ingresos y egresos del hotel, a consecuencia la información financiera no tendrá fundamento ni base legal, de esa manera se considera necesario establecer esta propuesta en beneficio de la empresa, para maximizar sus recursos.
2. Se evaluó la situación actual de la empresa, y se encontró que en el departamento existen deficiencias en relación a políticas y procedimientos, en específico en las cuentas de ingresos y gastos y otras de importancia relativa.
3. Se encontró deficiencias que afectan sus flujos de efectivo, porque los mismos se realizan de manera desordenada y empírica, por lo que, es necesario un diseño de políticas y procedimientos contables, que ayudará a realizar de mejor manera los procedimientos administrativos y fiscales.
4. El diseño de un manual de procedimientos y políticas contables ayudará a fortalecer, de forma adecuada la contabilidad y administración para mitigar riesgos de tipo financiero, administrativo y realizar los pagos correspondientes.
5. Se hace necesario capacitar al contador en la realización de políticas y procedimientos contables, para realizar el análisis que le permitan a la empresa aprovechar los recursos económicos al pago de impuestos y su correcta aplicabilidad al hacer los registros que corresponden a las operaciones que generen impuestos.
6. Con la implementación del manual se mitigarán los riesgos contables y administrativos que son de importancia relativa y que fortalecen los procesos y políticas.

7. Sistematizar el departamento contable, administrativo y financiero de Greengó's Hotel, para lograr que el personal contable y administrativo desempeñe sus funciones de forma adecuada.

Referencias bibliográficas

Libros

1. García J. & Casanueva R. Cristóbal (2014). *Prácticas de Gestión Empresarial*. Madrid España: Editorial Piramide.
2. Illescas, C. R. (2010). *Participación del contador público y auditor en el diseño de una matriz de control interno para los registros contables de los ingresos de un hotel*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
3. Melgar Callegas, J.M. (2010). *Organización y métodos para el mejoramiento administrativo de las empresas*. El Salvador : Ediciones UFG.
4. Perdomo Salguero, M.L. (2012). *Procedimientos y Técnicas de Auditoría I*. Guatemala, Guatemala: Ediciones Contables Administrativas -ECA-.
5. Ruiz O., Alfredo E. (2011). *Guía Teórica y Práctica del Contador*. Guatemala: Editorial ALENRO.

Legislación

6. Congreso de la República de Guatemala. *Código Civil*. Decreto Número 106.
7. Congreso de la República de Guatemala. *Código de Comercio de Guatemala*. Decreto Número 2-70.
8. Congreso de la República de Guatemala. *Código Tributario*. Decreto Número 6-91.
9. Congreso de la República de Guatemala. *Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA*. Decreto Número 27-92.
10. Congreso de la República de Guatemala. *Ley del Impuesto de Solidaridad*. Decreto Número 73-08.
11. Congreso de la República de Guatemala. *Ley del Impuesto sobre la Renta ISR*. Decreto Número 10-2012.
12. Congreso de la República de Guatemala. *Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT*. Decreto Número 1701.

Fuentes electrónicas

10. Estudio Simbiosis. (s.f.). *Clasificación de las Empresas*. Recuperado el 05 marzo de 2017, de www.estudiosimbiosis.com.ar

Anexos

Anexo No. 1
Nota de Autorización



A QUIEN INTERESE:

a través del siguiente documento hago constar que:

Autorizo al señor Marvin Fernando Estrada identificado con documento personal DPI 2623 09904 1601 NIT 2005888-8, para que realice un Diagnostico de la empresa del cual soy Representante Legal. Denominada Shirley Sociedad Anónima. y nombre comercial Greengo`s Hotel con Numero de Identificación Tributaria (NIT) 8191385-0. Ubicada en Comunidad Chicanuz, Lanquin Alta Verapaz.

Y PARA EL USO QUE AL INTERESADO CONVENGA EXTIENDO Y FIRMO LA PRESENTE EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA A LOS VEINTISEIS DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a long, horizontal stroke that tapers to the right.

(f) _____
Golan Kisar.
Representante Legal
No. de pasaporte 462987178
Nit. 8092972-9-

Anexo No. 2
Instrumentos de Investigación

Cuestionario dirigido a representante legal

Encuesta dirigida a gerente o representante legal, de la empresa denominada Greengó's Hotel del municipio de Lanquín, Alta Verapaz.

1. ¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes, para cumplir con las políticas y procedimientos? (control interno)

Sí _____

No _____

Porque:

2. ¿Cree usted que al aplicar políticas y procedimientos (manual de control interno contable) permitirá que Greengó's Hotel mejore su información financiera?

Sí _____

No _____

Porque:

3. ¿La gerencia toma en cuenta la utilización de los Estados Financiero para el análisis de la situación Administrativa y financiera de la empresa?

Sí _____

No _____

Porque:

4. ¿Posee conocimiento de lo que es control interno contable?

Sí _____

No _____

Porque:

5. ¿Tiene conocimientos de lo que es un manual contable?

Sí _____

No _____

Porque:

6. ¿Ha tomado decisiones que ha venido a beneficiar la situación financiera de la empresa a través de un buen control interno contable?

Sí _____

No _____

Porque:

7. ¿Tiene conocimiento de cómo será la presentación de los Estados Financieros de una empresa al ser implementadas la NIIF en Guatemala?

Sí _____

No _____

Porque:

8. ¿Tiene conocimiento sobre el decreto 37- 2016?

Sí _____

No _____

Describa su significado:

9. Sabe si las órdenes para que los empleados realicen sus funciones dentro del hotel son escritas o verbales.

Sí _____

No _____

10. Los procedimientos y políticas que se llevan a cabo dentro del hotel están basadas en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Sí_____

No_____

Sí_____

No_____

11. Como califica los errores en el procedimiento contable de Greengo´s Hotel.

Alto_____

Medio_____

Bajo_____

12. Quien considera usted que es la responsabilidad de presentar políticas y procedimientos de control interno en el hotel.

Representante Legal_____ Administradora_____ Contador._____

Cuestionario dirigido a contador

Encuesta dirigida a contador de la empresa denominada Greengo's Hotel del municipio de Lanquín, Alta Verapaz.

1. ¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes, para cumplir con las políticas y procedimientos? (control interno)

Sí _____

No _____

Porque:

2. ¿Cree usted que al aplicar políticas y procedimientos (manual de control interno contable) permitirá que Greengo's Hotel mejore su información financiera?

Sí _____

No _____

Porque:

3. ¿La gerencia toma en cuenta la utilización de los Estados Financiero para el análisis de la situación Administrativa y financiera de la empresa?

Sí _____

No _____

Porque:

4. ¿Posee conocimiento de lo que es control interno contable?

Sí _____

No _____

Porque:

5. ¿Tiene conocimientos de lo que es un manual contable?

Sí _____

No _____

Porque:

6. ¿Ha tomado decisiones que ha venido a beneficiar la situación financiera de la empresa a través de un buen control interno contable?

Sí _____

No _____

Porque:

7. ¿Tiene conocimiento de cómo será la presentación de los Estados Financieros de una empresa al ser implementadas la NIIF en Guatemala?

Sí _____

No _____

Porque:

8. ¿Tiene conocimiento sobre el decreto 37- 2016?

Sí _____

No _____

Describa su significado:

9. Sabe si las órdenes para que los empleados realicen sus funciones dentro del hotel son escritas o verbales.

Sí _____

No _____

10. Los procedimientos y políticas que se llevan a cabo dentro del hotel están basadas en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Sí_____

No_____

Sí_____

No_____

11. Como califica los errores en el procedimiento contable de Greengo´s Hotel.

Alto_____

Medio_____

Bajo_____

12. Quien considera usted que es la responsabilidad de presentar políticas y procedimientos de control interno en el hotel.

Representante Legal_____ Administradora_____ Empleados._____

Cuestionario dirigido a Administradora

Encuesta dirigida a, recepcionista de la empresa denominada Greengo's Hotel del municipio de Lanquín, Alta Verapaz.

1. ¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes, para cumplir con las políticas y procedimientos? (control interno)

Sí _____

No _____

Porque:

2. ¿Cree usted que al aplicar políticas y procedimientos (manual de control interno contable) permitirá que Greengo's Hotel mejore su información financiera?

Sí _____

No _____

Porque:

3. ¿La gerencia toma en cuenta la utilización de los Estados Financiero para el análisis de la situación Administrativa y financiera de la empresa?

Sí _____

No _____

Porque:

4. ¿Posee conocimiento de lo que es control interno contable?

Sí _____

No _____

Porque:

5. ¿Tiene conocimientos de lo que es un manual contable?

Sí _____

No _____

Porque:

6. ¿Ha tomado decisiones que ha venido a beneficiar la situación financiera de la empresa a través de un buen control interno contable?

Sí _____

No _____

Porque:

7. ¿Tiene conocimiento de cómo será la presentación de los Estados Financieros de una empresa al ser implementadas la NIIF en Guatemala?

Sí _____

No _____

Porque:

8. ¿Tiene conocimiento sobre el decreto 37- 2016?

Sí _____

No _____

Describa su significado:

9. Sabe si las órdenes para que los empleados realicen sus funciones dentro del hotel son escritas o verbales.

Sí _____

No _____

10. Los procedimientos y políticas que se llevan a cabo dentro del hotel están basadas en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Sí _____

No _____

Sí_____

No_____

11. Como califica los errores en el procedimiento contable de Greengo´s Hotel.

Alto_____

Medio_____

Bajo_____

12. Quien considera usted que es la responsabilidad de presentar políticas y procedimientos de control interno en el hotel.

Representante Legal_____ Administradora_____ Empleados. _____