

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



**“Creación e implementación de un sistema de registro contable y manual de procedimientos en el área financiera de la Empresa Hotel Tayasal”**  
(Tesis de Licenciatura)

Cintya Johanna Castillo Zetina

Petén, septiembre del 2016

**“Creación e implementación de un sistema de registro contable y manual de procedimientos en el área financiera de la Empresa Hotel Tayasal”**  
(Tesis de Licenciatura)

Cintya Johanna Castillo Zetina

Licda. Alitza Guisela Acevedo Morales (**Asesora**)

Licda. Ana Carolina Ramírez Méndez (**Revisora**)

Petén, septiembre del 2016

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Hoguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vicedecano

**Lic. Baldomero Fidel Ramírez Zabala**

Coordinador Regional

**Tribunal que practicó el examen de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

**Lic. Israel Humberto Vitzil Corzo**

Examinador

**Lic. Osiel Ramón Gálvez Mis**

Examinador

**Lic. Alberto Alonzo Godínez**

Examinador

**Licda. Alitza Guisela Acevedo Morales**

Asesora

**Licda. Ana Carolina Ramírez Méndez**

Revisora

**REF.:C.C.E.E.L.CPA.-PS.109-2016  
SEDE SANTA ELENA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 08 DE AGOSTO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciada Alitza Guisela Acevedo Morales

**Revisora:** Licenciada Ana Carolina Ramírez Méndez

**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**PED titulada: "Creación e implementación de un sistema de registro contable y manual de procedimientos en el área financiera de la empresa Hotel Tayasal"**

**Presentada por:** Cintya Johanna Castillo Zetina

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

**En el grado de:** Licenciada

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



Nombre completo del Tutor: Lcda. Alitza Guisela Acevedo Morales  
Titulo: Contador Público y Auditora  
Colegiado No. : 4,287 CCPAG  
Dirección: Lotificación Colonia Tikal, San Benito, Petén.  
No. Celular: 45834460  
E-mail: [alitzaguisela@hotmail.com](mailto:alitzaguisela@hotmail.com)

Santa Elena, Flores, Petén 30 de Noviembre de 2014

Lcda. Lucrecia Cardoza  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera de Contaduría Pública y Auditoría  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimada Licenciada:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Creación e Implementación de un Sistema de Registro Contable y Manual de Procedimientos en el Área Financiera de la Empresa Hotel Tayasal”** realizado por la estudiante: Cintya Johanna Castillo Zetina, Carné No. 1017052, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de **APROBADO** el tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de **Ochenta y Seis (86)** de 100 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
**Lcda. Alitza Guisela Acevedo Morales**  
**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**  
**COLEGIADO 4,287**

Licenciada en Educación  
Colegiado: 19897  
[Carolramirez80@gmail.com](mailto:Carolramirez80@gmail.com)  
Teléfono: 3022-4989

Guatemala, 26 de enero de 2015

Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Creación e implementación de un sistema de registro contable y manual de procedimientos en el área financiera de la empresa Hotel Tayasal”** Realizado por: **Cintya Johanna Castillo Zetina**, carné No.1017052, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Ana Carolina Ramírez Méndez

**Ref.: UPANA: RYCA: 00078.2016**

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el(la) estudiante Castillo Zetina Cintya Johanna, quien se identifica con número de carné 1017052, aprobó con 80 puntos, el Examen Técnico Profesional del(la) Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico Lic. en Contador Público y Auditor, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día 25 de Junio del año 2016.

Para los usos que el(la) interesado(a) estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada, en la Ciudad de Guatemala, el día 03 de Agosto del año 2016.



**M.Sc. Vicky Sicajol**  
**Directora**  
**Registro y Control Académico**



**Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
**Secretario General**



## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Por haberme brindado salud, fortaleza y sabiduría para concluir mi carrera.
- A MIS HIJOS:** Yoanna Valeria, Danna Gabriela y Carlo Mario, por ser un pilar fuerte en mi vida y quienes han sido mi motivación, inspiración y felicidad constante.
- A MIS PADRES:** Adolfo Castillo y Liliana Zetina, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos de perseverancia y constancia, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.
- A MIS HERMANOS:** Adolfo José y Julio Roberto, por ser una gran bendición en mi vida.
- A MI FAMILIA:** Por darme su apoyo, confianza y disfrutar este éxito conmigo.
- AL HOTEL TAYASAL:** Por darme la oportunidad de trabajar este proyecto en la empresa, en especial a la Licda. Laura Moscoso quien también es mi amiga, que me brindó su apoyo desinteresado y motivó considerablemente para concluir mi carrera.
- A USTED:** Y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.  
¡Gracias a ustedes!
- A LA UNIVERSIDAD:** Por permitirme concluir mi carrera.

## Contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>iii</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Reglamento interno	2
1.1.4 La estructura organizacional	3
1.1.5 Ubicación	4
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Justificación	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
1.5 Alcances y límites	7
1.5.1 Alcance	7
1.5.2 Límites	7
1.6 Marco teórico	8
1.6.1 Aspecto general	8
1.6.1.1 Empresa	8
1.6.1.2 Empresa hotelera	8
1.6.1.3 Elementos de la empresa hotelera	8
1.6.1.3.1 Humano	9
1.6.1.3.2 Físico	9
1.6.1.4 Grupos y categorías de los hoteles en Guatemala	9
1.6.1.5 Clasificación de hoteles en Guatemala	10
1.6.1.6 Planeación	10
1.6.1.7 Tipos de Planeación	10
1.6.1.8 Planeación Operativa	11

1.6.1.9	Control interno	11
1.6.1.10	Importancia de control	11
1.6.1.11	Categorías de control interno	11
1.6.1.12	Objetivos de control interno	12
1.6.1.13	Tipos de control	12
1.6.1.13.2	Clasificación del control	13
1.6.1.14	Evaluación de riesgos de error	14
1.6.1.15	Riesgos de control interno	14
1.6.1.15.1	Riesgo inherente	14
1.6.1.15.2	Riesgo de control	14
1.6.1.15.3	Riesgo de detección	15
1.6.1.16	Manual de procedimientos	15
1.6.1.17	Manual de procedimientos y normas	16
1.6.2	Aspecto contable	17
1.6.2.1	Contabilidad	17
1.6.2.2	Objetivos de la contabilidad	17
1.6.2.3	Cuentas contables	17
1.6.2.3.1	Cuentas patrimoniales	17
1.6.2.3.2	Cuentas de resultados	18
1.6.2.4	Libros contables	18
1.6.2.5	Proceso contable	18
1.6.2.5.1	Período contable	18
1.6.2.5.2	Ejercicio contable	19
1.6.2.5.3	Cierre contable	19
1.6.3	Aspecto financiero	19
1.6.3.1	Estados financieros	19
1.6.3.2	Elementos de los estados financieros	19
1.6.3.3	Objetivos de los estados financieros	20
1.6.3.4	Estados financieros básicos	20
1.6.3.4.1	Estado de situación financiera	20

1.6.3.4.2	Estado de resultados	21
1.6.3.4.3	Estado de cambios en el patrimonio	21
1.6.3.4.4	Estado de cambios en la situación financiera	21
1.6.3.4.5	Estado de flujo de efectivo	21
1.6.3.4.6	Notas a los estados financieros	21
1.6.3.5	Características de los estados financieros	21
1.6.3.5.1	Confiabilidad	21
1.6.3.5.2	Relevancia	22
1.6.3.5.3	Comprensibilidad	22
1.6.3.5.4	Comparabilidad	22
1.6.3.5.5	Presentación razonable:	22
1.6.3.6	Presentación de los estados de resultados	22
1.6.3.7	Conjunto completo de estados financieros	23
1.6.4	Situación Financiera	23
1.6.5	Auditoría	23
1.6.5.1	Objetivos de la Auditoría	24
1.6.5.2	Riesgos de auditoría	24
1.6.5.3	Clases de riesgos	24
1.6.5.4	Auditoría de estados financieros	25
1.6.5.5	Proceso de la auditoría	25
1.6.5.5.1	Etapas de Planificación	25
1.6.5.5.2	Etapas de Ejecución	25
1.6.5.5.3	Etapas de Finalización	25
1.6.5.6	Normas internacionales de contabilidad –NIC-	26
1.6.5.7	Normas internacionales de información financiera –NIIF-	26
1.6.5.8	Normas de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas	26
1.6.6	Aspecto tributario	27
1.6.6.1	Impuesto	27
1.6.6.2	Ley del impuesto de timbres fiscales y de papel sellado especial para protocolos, Decreto 37-92	27

1.6.6.3	Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-, Decreto 15-98	27
1.6.6.4	Impuesto sobre la renta –ISR-, Decreto 26-92	27
1.6.6.5	Impuesto sobre el valor agregado –IVA-, Decreto 27-92	28
1.6.6.6	Impuesto de solidaridad –ISO-, Decreto 73-2008	29
1.6.6.7	Instituto guatemalteco de turismo –INGUAT-, Decreto 1701	29
1.6.6.8	Ley Orgánica del Seguro Social, Decreto 295	29
1.6.6.9	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-	30
1.6.7	Aspecto Legal	30
1.6.7.1	Acta constitucional Hotel Tayasal	30
	<b>Capítulo 2</b>	33
2.1	Tipo de investigación	33
2.2	Sujetos de la investigación	33
2.3	Instrumentos	33
2.4	Matriz Foda	34
2.5	Procedimientos	35
2.6	Aporte esperado	36
	<b>Capítulo 3</b>	37
3.1	Resultados de la Investigación	37
3.2	Análisis de los resultados	37
3.3	Respuesta a la pregunta de investigación	45
	<b>Capítulo 4</b>	48
4.1	Propuesta de solución o mejora	48
4.1.1	Antecedentes	48
4.1.2	Justificación	48
4.1.3	Diseño de la propuesta	49
4.2	Avance de Implementación	69
4.2.1	Costo financiero de implementación de propuesta	69
4.2.2	Cronograma de Trabajo	70
	<b>Conclusiones</b>	71
	<b>Recomendaciones</b>	72

**Referencias**

73

**Anexos**

76

## **Lista de tablas y figuras**

### **Análisis de Resultados del Área Administrativa**

Gráfica 1	38
Gráfica 2	39

### **Análisis de Resultados del Área Financiera**

Gráfica 3	40
Gráfica 4	41
Gráfica 5	42
Gráfica 6	43

### **Análisis de Resultados del Área Operativa**

Gráfica 7	44
-----------	----

## **Resumen**

Como contenido del programa de actualización y cierre académico de la Facultad de Ciencias Económicas en el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, se encuentra la Práctica Empresarial Dirigida, en donde se llevó a cabo un plan de trabajo y cronograma de actividades en una empresa legalmente registrada.

Para dar cumplimiento al curso indicado, se visitaron las oficinas del Hotel Tayasal, solicitando la autorización para la investigación del proyecto, el cual fue autorizado por la Gerente Administrativa del hotel. Esta empresa engloba una cadena hotelera distribuidas en la zona central, pero para la presente investigación se decide realizar en el Hotel Tayasal, por ser éste la central y que de él depende el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, metas, políticas, reglas, presupuestos, procedimientos, programas, estrategias y tácticas de la red hotelera. El Instituto Guatemalteco de Turismo lo certifica como hotel tres estrellas y el Ministerio de Economía y de acuerdo a los criterios de definición de las MIPYMES en Guatemala, el Hotel se constituye como pequeña empresa.

En la investigación realizada se evaluaron las áreas administrativa, financiera y operativa del Hotel Tayasal, donde se obtuvo una descripción general del hotel así como los síntomas que presenta, utilizando herramientas como: observación directa, observación documental, entrevista y cuestionarios dirigidos a la Gerente Administrativa y recurso humano de la empresa.

Por medio de la información recopilada se determinó que la problemática principal se encuentra en el área financiera, debido al incumplimiento de los deberes formales, el desconocimiento de la legislación fiscal vigente y la inadecuada interpretación de pronunciamientos de normas internacionales de información financiera.



En virtud de lo expuesto, es necesario el fortalecimiento en el área financiera de acuerdo a las actividades y exigencias que actualmente presenta el Hotel Tayasal, y lograr un mejor desempeño a través del cumplimiento tributario.

En el capítulo primero se da a conocer la naturaleza y los antecedentes de la empresa, los aspectos generales, legales y fiscales, los objetivos que se persigue y se describen los aspectos teóricos relacionados al hotel.

El segundo capítulo se manifiesta el tipo y sujeto de investigación, los instrumentos que se utilizaron, los procedimientos y el aporte para mejora de la empresa.

En el tercer capítulo se exponen los resultados de la investigación, el análisis de los resultados y la respuesta a la pregunta de investigación desarrollada.

En el cuarto capítulo se manifiesta la propuesta de solución o mejora y estrategias a implementar para evitar contingencias frente al fisco.

Finalmente, se presenten las conclusiones y recomendaciones sobre la base de los resultados obtenidos en la investigación realizada y documentación obtenida.

## **Introducción**

El presente documento para el Hotel Tayasal ha sido elaborado con un conjunto de métodos, conceptos y procedimientos generales y específicos para dar cumplimiento a los deberes fiscales. El Hotel Tayasal cuenta con una subcontratación de funciones financieras, actividad que se le conoce como *outsourcing*. Por tal motivo, en la unidad financiera de la empresa el desconocimiento de las principales obligaciones tributarias, planificación de estados financieros, normas internacionales de auditoría, normas internacionales de información financiera para PYMES.

El manual de procedimientos para el Hotel Tayasal fue elaborado con el propósito de aportar información útil conforme a la naturaleza de la empresa, presentando información que permita conocer sus obligaciones tributarias de acuerdo al marco legal vigente con contenido sencillo debido que nuestra legislación es complicada su interpretación y comprensión.

Así mismo está diseñada con la finalidad de enfatizar sus ventajas y mejorar su rendimiento en cuanto a las Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas.

En el Hotel Tayasal debido que no existe un manual de normas y procedimientos contables, ocurre cierta incertidumbre por parte de los empleados en el desarrollo de las funciones, registro de las operaciones y el uso de la nomenclatura contable, que desde el punto de vista de la organización y sistematización son catalogados como riesgos y/o debilidades administrativos-contables.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La presente investigación se llevó a cabo en el Hotel Tayasal, el cual se encuentra ubicado en la Calle Límite entre Santa Elena y San Benito, Petén. Es una empresa familiar, constituida como sociedad anónima. Dicha empresa se dedica a brindar servicio de hospedaje y alimentación a todos sus visitantes, así como renta de vehículos terrestres.

Su fundador, después de siete años de laborar como Gerente en un prestigioso Hotel del área, constató que la hotelería en el departamento de Petén era un campo propicio para invertir, debido al incremento del turismo, tanto nacional como internacional. Esto dio origen a que se tenga una visión y se proponga un reto, el cual consiste en decidir independizarse e iniciar la construcción del Hotel Tayasal.

La construcción del Hotel Tayasal inicia en el mes de mayo de 1,990, culminando la primera etapa, es decir el primer nivel en junio de 1,993, poniéndose al servicio 10 habitaciones amplias, con baño privado, agua fría y caliente, televisor con cable, ventilador, camas matrimoniales; además área de oficina y lobby.

A raíz del incremento de la demanda del servicio, en el año de 1,994 inicia la construcción de la segunda etapa, la cual consiste en 10 habitaciones más, con las mismas comodidades que las primeras diez; además un salón para reuniones y/o conferencias, y el área de restaurante.

El Hotel Tayasal, logró posicionarse dentro del mercado hotelero del departamento de Petén, motivo por el cual decide construir en 1,998 la tercera etapa, incrementando diez habitaciones más; además de un amplio parqueo contiguo al hotel.

Actualmente el Hotel Tayasal, se encuentra funcionando y brinda el servicio de hospedaje con 35 habitaciones confortables. También cuenta con servicio de restaurante, el cual tiene una amplia área con mesas, servicio de baños en el área, una cocina grande con todos los utensilios, electrodomésticos, aparatos y accesorios, necesarios para la elaboración de la comida que brinda, con un menú de platillos típicos de la región. Las habitaciones están clasificadas como: Sencilla,

Doble, y Triple, las cuales tienen una tarifa de Q. 110.00, Q. 170.00, y Q. 210.00, respectivamente.

El Hotel Tayasal, cuenta con todas las instalaciones que exige un hotel, para brindar un buen servicio a sus huéspedes, por ello el INGUAT lo cataloga como un hotel de tres estrellas, constituida según su sector y tamaño y su estratificación por número de empleados como pequeña empresa.

En relación a todo el recurso humano que labora dentro del Hotel Tayasal, se observa que está integrado por un total de 15 empleados.

### 1.1.1 Misión

Es brindar servicio de hospedaje y alimentación personalizado excediéndonos a las expectativas de los huéspedes y hacerles sentir como en casa.

### 1.1.2 Visión

Llegar a ser uno de los mejores hoteles de alto prestigio en el área hotelera a nivel regional, enfocándonos a la atención personalizada para tener la preferencia de los huéspedes.

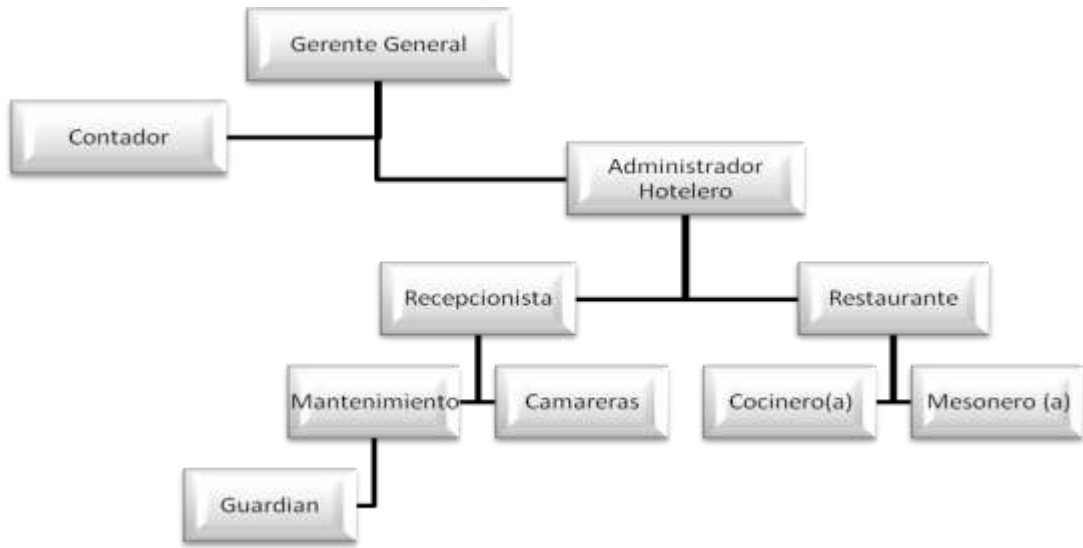
### 1.1.3 Reglamento interno

- Todos los colaboradores deben presentarse al Hotel Tayasal, respetando horarios de trabajo. “La puntualidad es importante”, así como permanecer en su puesto de trabajo hasta la hora de salida.
- Cualquier ausencia en el área debe ser autorizada previamente por el Jefe Inmediato.
- El uniforme de trabajo debe estar en buenas condiciones para el trabajo diario.
- Toda persona que necesite egresar de la Empresa algún mueble, equipo, documento o valores en general, deberá llenar debidamente el pase de salida. Para ello, el mismo llevará la firma del jefe inmediato y deberá ser entregado al agente de seguridad.
- Si por alguna razón no se puede presentar al trabajo a la hora asignada, deberá avisar directamente a su jefe inmediato. Se sancionará cualquier inasistencia sin aviso y sin causa justificada.

- No está permitido visitar la Empresa en los días de descanso, ni el ingreso a la misma fuera de los horarios de trabajo, a menos que cuente con la autorización de la Administración.
- Está terminantemente prohibido presentarse al trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes. Esto será motivo de despido.
- El colaborador que ingiera licor o drogas dentro de las instalaciones de la Empresa será inmediatamente despedido.
- No está permitido portar ninguna clase de armas de fuego o armas punzocortantes dentro de la Empresa.
- Los colaboradores están en la obligación de mantener limpias y ordenadas sus áreas de trabajo.
- No está permitido el uso de lenguaje soez o inapropiado, frases injuriosas y habla en voz alta.
- Conducirse en todo momento en una forma respetuosa, al dirigirse a los jefes y compañeros de trabajo.
- Cuidar escrupulosamente su aseo personal. El uniforme/vestimenta limpio y su gafete en buen estado.
- No está permitido fumar.
- Dentro de las horas de trabajo no puede dedicarse a actividades ajenas a las labores propias de la Empresa.
- Al personal que le sea requerida la tarjeta de salud y pulmones, deberá presentarlas en el tiempo que se le requiera.
- Asistir a los cursos de capacitación que la Empresa le proporcione.
- No está permitido utilizar el equipo de cómputo para trabajos personales, así mismo se prohíbe utilizar USB's ajenos a la Empresa. Se suspenderá 1 día de labores sin goce de sueldo a toda persona que sea sorprendida jugando con el equipo.

#### 1.1.4 La estructura organizacional

Se sugiere el siguiente organigrama el cual se adapta a las necesidades del Hotel Tayasal, ya que el organigrama que se encuentra establecido en éste fue elaborado desde su apertura.



Fuente: Elaboración Propia

### 1.1.5 Ubicación

El Hotel Tayasal se encuentra ubicado en el área comercial de la Calle Límite entre Santa Elena y San Benito, Petén.



Fuente: Registro de Información Catastral

## 1.2 Planteamiento del problema

Las empresas hoteleras en su mayoría no cuentan con un departamento financiero con manuales y procedimientos adecuados para su control y registros, siendo indispensable para la misma ya que tiene un mayor significado para la comprobación detallada de las transacciones contables diarias y que tomen las decisiones adecuadas y de beneficio empresarial juntamente con el departamento administrativo y accionistas en el caso de Sociedades Anónimas.

Se comprobó que derivado a la falta de un sistema de registro contable y desconocimiento de normas y reglamentaciones de carácter contable, administrativo y operacional dentro del Hotel Tayasal no existe control, procedimientos, seguridad y división de funciones; todo lo anterior depende de la Gerente Administrativa para realizar cualquier tipo de operaciones. Teniendo un organigrama establecido en la empresa, que fue elaborado desde su apertura, ésta no cumple con la jerarquía de la misma; para el presente trabajo se está sugiriendo un organigrama que se adapte a las necesidades del mismo.

La ausencia de claridad en nombramientos laborales, delegación de funciones, responsabilidades asignadas e inadecuada interpretación de leyes tributarias, no permiten la desmembración de las áreas administrativa y financiera, por lo tanto no se puede prevenir, detectar y/o corregir con certeza si los procesos determinan el grado de eficiencia y eficacia dentro del giro del negocio; para evitar posibles multas, sanciones o infracciones de carácter fiscal; siendo los aspectos más vulnerables los siguientes:

- El hotel no cuenta con manuales en cuanto a la estructura orgánica, asignación de funciones, procedimientos de operación, políticas de selección y capacitación del personal, eficiencia individual, retribución adecuada, informes, gráficas, estadísticas, supervisión por parte de auditores externos.
- No se cuenta con procedimientos específicos para la conformación del presupuesto financiero, ni se realizan comparaciones con años anteriores.
- Dentro de las instalaciones no cuenta con una bodega para el resguardo de los materiales y suministros que utilizan.

- No se cuenta con manejo de inventarios de activos fijos como: obsoletos, de poco movimiento, inservibles o en mal estado, entradas y salidas de almacén, revisión de máximos y mínimos, caducidad de productos.
- No cuenta con personal específico para las compras, ya que le asignan otras tareas.
- Falta de resguardo de caja chica.
- No se realizan arqueos de caja chica de forma periódica.
- Las conciliaciones bancarias no se revisan de manera quincenal.
- No se revisan cobros, depósitos en bancos, facturación, contratos con clientes.
- No hay revisiones de facturas, de contratos de pagos de servicios, sello de cancelado en algunas facturas, requisiciones de compra, entradas y salidas a almacén.

La investigación en el Hotel Tayasal, tuvo como finalidad conocer a profundidad aspectos generales de la empresa, analizando los procedimientos en sus operaciones con el fin de comprender su funcionamiento actual y obtener las herramientas básicas para el mejoramiento de sus funciones, considerando que la parte más vulnerables son sus operaciones financieras ya que éstas determinan el éxito de la empresa.

Partiendo de dicha realidad, la importancia de fortalecer la empresa en estudio aportando información de carácter fiscal que permita conocer los procesos legales y cumplir con las obligaciones tributarias aplicables a su actividad económica y conocer la situación real de la misma, derivado que el área financiera es fundamental para este tipo de empresas.

¿Qué beneficios se obtendrían con la creación e implementación de un sistema de registro contable y manual de procedimientos en el área financiera de la empresa Hotel Tayasal?

### 1.3 Justificación

El propósito de la implementación de un manual de procedimientos en el área financiera, es conocer las obligaciones y derechos que requieren las leyes, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables que permita una vigilancia más estrecha sobre su funcionamiento y sus



controles; con el fin de reducir riesgos de robos, extravíos, malversaciones financieras, detectar sustracciones, revisiones contables periódicas, entre otros, en este sentido la importancia de tener un buen sistema de registro contable y manual de procedimientos, en especial si se centra en factores cuantificables pues de ello depende mantenerse activa o no.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo general

Crear e implementar un sistema de registro contable y manual de procedimientos en el área financiera de la Empresa Hotel Tayasal, para ayudar a minimizar el incumplimiento fiscal y tributario debido a las constantes reformas en la legislación guatemalteca.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar los mecanismos de registro y control contable que actualmente maneja la empresa.
- Demostrar la importancia de los procedimientos adecuados dentro de un sistema contable.
- Elaborar una propuesta de implementación de un sistema contable y manual de procedimientos que facilite la interpretación de la legislación y brinde la correcta aplicación de normas y políticas tributarias y fiscales.

## 1.5 Alcances y límites

### 1.5.1 Alcance

La presente investigación se realizó en las instalaciones del Hotel Tayasal, ubicado en la Calle Límite entre Santa Elena y San Benito, del departamento de Petén. Centrándose en realizar un diagnóstico de las operaciones que realizan en el área financiera, tomando en cuenta que el ejercicio fiscal corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre 2013.

### 1.5.2 Límites

Durante la investigación en el área financiera del Hotel Tayasal no se tuvo acceso a los documentos contables debido que empresa cuenta con una subcontratación de funciones en lugar de hacerlos internamente, a esta actividad se le conoce como *outsourcing* y por consiguiente la

documentación financiera no se encuentra archivada en la misma, además no se logró la participación del personal financiero.

## 1.6 Marco teórico

En este capítulo se tratan los puntos referentes a los antecedentes de la investigación, así como unas bases teóricas reportadas en varios enfoques que darán sustentación a la investigación que permita construir el sistema de variable y poder ser operacional.

### 1.6.1 Aspecto general

#### 1.6.1.1 Empresa

(Franklin Fincowsky, 2001). Define empresa como la organización de una actividad económica que reúne los elementos de capital de trabajo para orientar sus relaciones hacia la producción de bienes y/o servicios para el mercado.

En el Artículo 655, del Código de Comercio. Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.

#### 1.6.1.2 Empresa hotelera

(Goxens Duch & Goxens, 1998). Define a la hotelería como una actividad mercantil en constante evolución, en la que se coordina capital, trabajo y necesidades del usuario, para la venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales.

#### 1.6.1.3 Elementos de la empresa hotelera

(Goxens Duch & Goxens, 1998). Hace referencia que la empresa hotelera está conformada por dos elementos principales que son: humano y físico.

#### 1.6.1.3.1 Humano

“Este elemento comprende al patrono, trabajador, huésped y usuario”.

– Patrono

“Es toda persona individual y jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo”.

– Trabajador

“Es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o ambos, en virtud de un contrato o relación de trabajo”.

– Huésped

“Es la persona alojada en un establecimiento de hospedaje”

#### 1.6.1.3.2 Físico

“Este elemento comprende la infraestructura de la empresa hotelera.”

#### 1.6.1.4 Grupos y categorías de los hoteles en Guatemala

El Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, en su artículo 3°. Clasifica los establecimientos de hospedajes en los siguientes grupos y categorías:

Grupo	Categoría
1. Hoteles	5, 4, 3, 2, 1 estrellas
2. Moteles	3, 2, 1 estrellas
3. Pensiones	A, B, C
4. Hospedajes	A, B, C

Su categoría se determina según sea la calidad de la construcción, instalaciones, dotaciones, servicios que presten y ubicación. Luego el INGUAT asigna un número y categoría según sea el caso de acuerdo a una evaluación física al establecimiento y entrega una placa la cual deberá colocarse en un lugar visible.

#### 1.6.1.5 Clasificación de hoteles en Guatemala

Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Hoteles tres estrellas. Artículo 29. Deben estar instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrezcan condiciones confortables. Las instalaciones generales del establecimiento y los particulares de las habitaciones, así como el mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, serán de buena calidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias del hotel, estarán revestidos con materiales o pinturas cuya calidad armonice con el ambiente y categoría del establecimiento. La vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y ropa de cama, serán las adecuadas en calidad y cantidad.

#### 1.6.1.6 Planeación

(Koontz & Weihrich, 1998). Mencionan que es un proceso gerencial básico, efectuándolo debidamente, favorece la eficacia y eficiencia de las organizaciones. Incluye reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo conviene situarla o posicionarla en su ambiente, cómo hay que aprovechar y desarrollar sus fuerzas y la afrontación de los riesgos y oportunidades, así como refinar ambiciones básicas y a largo plazo traducirlas en objetivos más específicos, y a corto plazo como los métodos de realización.

Normas Internacionales de Auditoría (300). Planificación de Auditoría de Estados Financieros. Trata de la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría de estados financieros. Esta NIA está redactada en el contexto de auditorías recurrentes. Las consideraciones adicionales en un encargo de auditoría inicial figuran separadamente.

#### 1.6.1.7 Tipos de Planeación

Robbins & Jugde (2009). Clasifica la planeación en varios tipos: Estratégica, Operativa, Específica, y Direccional. Como podemos ver la planeación se clasifica en cuatro clases, pero para efectos de esta investigación, cabe mencionar que sólo se estudiara la planeación operativa, ya que es la variable de estudio que se medirá.

#### 1.6.1.8 Planeación Operativa

Robbins & Jugde (2009). Dicen que consiste en un proceso detallado para poner en práctica o implementar los planes estratégicos en las actividades diarias, donde el plazo considerado suele ser de un año, esta se centra en hacer bien las cosas (eficiencia).

Podemos decir que la planeación operativa consiste en un proceso en el cual se detallan planes a corto plazo, los cuales servirán para darle el rumbo correcto a la empresa, desde la alta gerencia hasta los operarios más bajos. Además sirve como base fundamental para la implementación de una planeación estratégica en un futuro próximo, la cual es sumamente importante para enfrentar la competencia.

#### 1.6.1.9 Control interno

La NIA 315 lo define como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

(Pérez Orozco, 2000). Precisa que comprende el plan de organización, métodos y procedimientos adoptados por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por lo gerencia.

#### 1.6.1.10 Importancia de control

(Perdomo Salguero, 2005). Menciona que la importancia de control permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.

#### 1.6.1.11 Categorías de control interno

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. (Perdomo Salguero, 2005).

#### 1.6.1.12 Objetivos de control interno

- Protección de los activos de la entidad.
- Obtención de información financiera confiable y oportuna.
- La promoción de la eficiencia de operación y adhesión a las políticas de la empresa. (Perdomo Salguero, 2005).

#### 1.6.1.13 Tipos de control

##### 1.6.1.13.1.1 Control preventivo

Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. El control preventivo siempre es interno, los miembros de la empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor. (R, 2015)

##### 1.6.1.13.1.2 Controles concurrentes

Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error. (R, 2015)

##### 1.6.1.13.1.3 Controles de retroalimentación

Son controles posteriores, son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo, en las Auditorías Contables, estadística, contabilidad, entre otras. (R, 2015)

## 1.6.1.13.2 Clasificación del control

### 1.6.1.13.2.1 Control interno administrativo

(Cashin, Neuwith, Levy, 1986). Mencionan que consiste en el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

### 1.6.1.13.2.2 Control interno contable

Consiste en el plan de la organización y los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros y, en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que:

- Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección.
- Las transacciones se registran, según sea necesario: 1. Para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad. y 2. Para mantener el control sobre los activos.
- El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.
- El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que existan diferencia. (Cashin, Neuwith, Levy, 1986).

### 1.6.1.13.2.3 Ambiente de control

Representa el ambiente colectivo de varios factores en establecer, realzar o mitigar la efectividad de políticas específicas tales como:

- Filosofía y estilo de operación de la gerencia.
- Estructura organizacional de la entidad.

- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités especialmente el comité de auditoría.
  - Métodos de control interno administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna.
  - Políticas y prácticas del personal.
  - Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad.
- (Cashin, Neuwith, Levy, 1986).

#### 1.6.1.14 Evaluación de riesgos de error

La Norma Internacional de Auditoría (NIA 315) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material que en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el rediseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

#### 1.6.1.15 Riesgos de control interno

##### 1.6.1.15.1 Riesgo inherente

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad. (Gerencia.com, 2014)

##### 1.6.1.15.2 Riesgo de control

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación



y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control. (Gerencia.com, 2014).

#### 1.6.1.15.3 Riesgo de detección

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto. (Gerencia.com, 2014)

#### 1.6.1.16 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de

métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. (Guía Industrial, 2014).

#### 1.6.1.17 Manual de procedimientos y normas

El manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios, flujogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

En el manual de procedimientos se especifica:

- Quién debe hacer una actividad;
- Qué debe hacerse en esa actividad;
- Cómo debe hacerse la actividad;
- Dónde debe hacerse; y
- Cuando debe hacerse la actividad. (Gestión de Sistemas, 2014)

El documento elaborado para el Hotel Tayasal incluye el plan de organización, procedimientos y registros, para que el personal del Hotel Tayasal de cumplimiento a la ejecución laboral y fijar sus responsabilidades.

## 1.6.2 Aspecto contable

### 1.6.2.1 Contabilidad

“Es una técnica que permite llevar las cuentas de una empresa con exactitud, la cual parte de una administración que se encarga específicamente del control de las cuentas y transacciones comerciales”. (Martínez, 2007)

### 1.6.2.2 Objetivos de la contabilidad

Los objetivos de la contabilidad son suministrar información oportuna y exacta para los siguientes propósitos:

- Dirigir y controlar efectivamente los recursos humanos y materiales de una organización.
- Conservar e informar sobre el uso de los recursos.
- Tomar decisiones en el uso de los recursos que se posean, así como la determinación de objetivos y metas.
- Facilitar las funciones de control y preparación de reportes. (Martínez, 2007)

### 1.6.2.3 Cuentas contables

Representan a los elementos patrimoniales y de resultados agrupados por clases, expresando los aumentos y disminuciones de valor que experimentan en un período determinado. (Goxens Duch & Goxens, 1998).

#### 1.6.2.3.1 Cuentas patrimoniales

Este grupo estará representado por los bienes, derecho y obligaciones de la empresa, es decir, lo integran el activo, pasivo y el capital, está se denomina cuentas reales porque el saldo de esta cuenta representa lo que tiene una empresa en un momento dado, es decir, lo que posee, lo que debe, y lo cual puede ser comprobado por el bien o por el documento existente; por eso algunos autores señalan como cuentas palpables. Además, las cuentas reales tienen las características de ser cuentas de carácter permanente es decir, que su saldo se traspasa de un saldo a otro, las cuentas reales van a conformar el estado financiero como lo es el “Balance general”. (Gestiopolis, 2014).

#### 1.6.2.3.2 Cuentas de resultados

Tienen como característica principal es que son cuentas temporales, estas duran abiertas lo que dura el ejercicio contable de la empresa, y al finalizar este, son cerradas y su resultado es traspasado a la cuenta capital quien es en definitiva la cuenta que va ser afectada por los beneficio o pérdida del negocio. Las cuentas nominales se crean cada ejercicio de la empresa para registrar los ingresos, los costos, gastos, pérdidas y en consecuencia poder determinar los resultados obtenidos por la empresa en ese ejercicio, por ello se le conoce como cuenta de resultados. (Gestiopolis, 2014)

#### 1.6.2.4 Libros contables

Decreto 2-70 Código de Comercio. Artículo 368 Contabilidad y registros indispensables. Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad de forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados. Para este efecto deberán llevar los siguientes libros o registros.

- Inventarios
- De primera entrada o diario
- Mayor o centralizador
- De Estados financieros

También podrán llevar la contabilidad por procedimientos mecanizados, en hojas sueltas, fichas o por cualquier otro sistema, siempre que permita su análisis y fiscalización.

Los libros contables son obligatorios en las Empresas, los cuales sirven para mantener los registros de años anteriores y presente; con el objetivo de impedir posteriormente posibles irregularidades.

#### 1.6.2.5 Proceso contable

##### 1.6.2.5.1 Período contable

“Es el tiempo que transcurre en las operaciones comerciales de una empresa, generalmente de un año. Comprende el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre”. (Martínez, 2007).

### 1.6.2.5.2 Ejercicio contable

“Son las operaciones comerciales realizadas en la empresa y registradas en los libros y registros durante un período contable”. (Martínez, 2007)

### 1.6.2.5.3 Cierre contable

“Es el proceso de registrar las operaciones para cerrar las cuentas utilizadas durante el ejercicio contable. Las operaciones se realizan a través de partidas dobles o jornalización”. (Martínez, 2007).

## 1.6.3 Aspecto financiero

### 1.6.3.1 Estados financieros

Los estados financieros son aquellos documentos que muestran la situación financiera de una empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada, presente o futura, o bien el resultado de operaciones obtenidas en un período o ejercicio pasado, presente o futuro, en situaciones normales o especiales. (Perdomo Salguero, Análisis e Interpretación de Estados Financieros, 2003).

Norma Internacional de Contabilidad 1, Presentación de Estados Financieros. Esta Norma establece 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.

### 1.6.3.2 Elementos de los estados financieros

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas
- Flujos de efectivo

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre. NIC 1.

### 1.6.3.3 Objetivos de los estados financieros

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la situación financiera de una empresa que sea útil a una amplia gama de usuarios con el objeto de tomar decisiones económicas. Los estados financieros deben ser comprensibles, relevantes, fiables y comparables. Por ello se puede indicar que la información de los estados financieros debe servir para:

- Conocer la situación de la empresa.
- Conocer la capacidad de pago de la obligación a corto plazo.
- La suficiencia de capital de trabajo.
- Si vende y recupera el importe de sus ventas antes del vencimiento de sus obligaciones.
- Si los vencimientos de sus pasivos a corto plazo están esparcidos en forma conveniente.
- Si su capital propio está en proporción con su capital ajeno.
- Si las utilidades obtenidas en el ejercicio contable son las razonables en relación al capital invertido. (Enciclopedia Financiera, 2015).

### 1.6.3.4 Estados financieros básicos

Son aquellos documentos necesarios para presentar una información completa de los eventos económicos de una entidad durante un período determinado y a una fecha dada. (Ruiz Orellana, 2003).

#### 1.6.3.4.1 Estado de situación financiera

Documento que muestra la situación contable de las empresas en una fecha determinada en función de sus tres elementos: activo, pasivo y patrimonio. (Ruiz Orellana, 2003).

#### 1.6.3.4.2 Estado de resultados

(Ruiz Orellana, 2003). Indica que el informe de pérdidas y ganancias, da cuenta a detalle de los ingresos y gastos, así como las pérdidas y ganancias resultantes en un determinado tiempo

#### 1.6.3.4.3 Estado de cambios en el patrimonio

“Este informe retoma los datos del balance general y estado de resultados para difundir las variaciones que a lo largo de un período contable, sufre el valor de lo que posee el empresario”. (Ruiz Orellana, 2003).

#### 1.6.3.4.4 Estado de cambios en la situación financiera

“Este documento suministra datos relacionados con las modificaciones en el capital de trabajo, es decir, en los recursos que los negocios utilizan para operar. Muestra sus fuentes y aplicaciones”. (Ruiz Orellana, 2003).

#### 1.6.3.4.5 Estado de flujo de efectivo

“Es un estado financiero que tiene como propósito principal proporcionar información relevante acerca de la recepción y pagos de efectivo (ingresos y egresos) de una entidad durante un periodo”. (Ruiz Orellana, 2003).

#### 1.6.3.4.6 Notas a los estados financieros

“Son todas aquellas aclaraciones o ampliaciones de hechos o situaciones cuantificables que no están directamente reflejados en los estados financieros”. (Ruiz Orellana, 2003).

### 1.6.3.5 Características de los estados financieros

Las características cualitativas secundarias orientadas a la confiabilidad son la veracidad, la representatividad, la objetividad, la verificabilidad y la información suficiente. (Gerencie.com, 2015).

#### 1.6.3.5.1 Confiabilidad

La información financiera posee esta cualidad cuando su contenido es congruente con las transacciones, transformaciones internas y eventos sucedidos y el usuario general la utiliza para tomar decisiones basándose en ella. (Gerencie.com, 2015)

#### 1.6.3.5.2 Relevancia

La información financiera posee esta cualidad cuando influye en la toma de decisiones económicas de quienes la utilizan. Estados financieros. (Gerencie.com, 2015).

#### 1.6.3.5.3 Comprensibilidad

Una cualidad esencial de la información proporcionada en los estados financieros es que facilite su entendimiento a los usuarios generales. (Gerencie.com, 2015).

#### 1.6.3.5.4 Comparabilidad

Para que la información financiera sea comparable debe permitir a los usuarios generales identificar y analizar las diferencias y similitudes con la información de la misma entidad y con la de otras entidades, a lo largo del tiempo. (Gerencie.com, 2015).

#### 1.6.3.5.5 Presentación razonable:

Se alcanzará cumpliendo con las NIIF aplicables. También requiere que seleccionen y apliquen las políticas contables de acuerdo con la NIC 8 que se refiere a políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores. (Gerencie.com, 2015).

#### 1.6.3.6 Presentación de los estados de resultados

El objetivo de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's) consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a períodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

Para alcanzar su objetivo, la NIC 1 establece, requisitos generales para la presentación de los estados financieros, ofrece directrices para determinar su estructura, y fija los requisitos mínimos sobre su contenido. En la presentación de un estado financiero en general, deben proporcionarse algunos datos y seguir ciertas normas, que se denominan reglas generales de presentación, siendo las siguientes:

- Nombre de la empresa.
- Título del estado financiero.



- Fecha a la que se presenta la información.
- Márgenes individuales que debe conservar cada grupo y clasificación.
- Cortes de subtotales y totales claramente indicados.
- Moneda en que se expresa el estado.

### 1.6.3.7 Conjunto completo de estados financieros

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 1 el juego completo de estados financieros comprende:

- Un estado de situación financiera al final del período;
- Un estado de resultado integral del período;
- Un estado de cambios en el patrimonio del período;
- Un estado de flujos de efectivo del período;
- Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y
- Un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una re expresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

### 1.6.4 Situación Financiera

Estado del activo, del pasivo y del patrimonio neto de una sociedad en un momento concreto, expresado mediante el balance de situación. (Diccionario Económico Financiero, 2015).

### 1.6.5 Auditoría

Es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros. (Pérez Orozco, 2000).

La norma internacional de auditoría NIA 500, explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y

aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

#### 1.6.5.1 Objetivos de la Auditoría

- Obtención de información y razonabilidad de los estados financieros, observados en su conjunto
- Establecer la aplicación adecuada de los recursos económicos y financieros de una institución, así como la de los mismos.
- Promover la eficiencia operativa y estimular las políticas administrativas.
- Permitir al Contador Público y Auditor emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de los estados financieros. (Pérez Orozco, 2000).

#### 1.6.5.2 Riesgos de auditoría

Es la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe. (Red de Conocimiento en Auditoría y Control Interno, 2014).

El riesgo en auditoría puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros (a lo que le llama riesgo relativo) y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de los procedimientos de control del cliente o del trabajo de auditoría (considerado como riesgo probable).

#### 1.6.5.3 Clases de riesgos

Las clases de riesgos que tiene el Auditor en la ejecución de una auditoría:

- Riesgo profesional por asociación con el cliente: Es el riesgo de sufrir un perjuicio en nuestra reputación
- Riesgo de emisión de un informe de auditoría inadecuado

- Riesgo de que no cumplamos con las expectativas del cliente (Red de Conocimiento en Auditoría y Control Interno, 2014).

#### 1.6.5.4 Auditoría de estados financieros

Es el examen de los estados financieros básicos para emitir una opinión sobre la situación económica y financiera de un ente y los resultados del periodo bajo examen. (Pérez Orozco, 2000).

#### 1.6.5.5 Proceso de la auditoría

##### 1.6.5.5.1 Etapa de Planificación

Se refiere cuando confirma la comprensión de los términos del trabajo, se actualiza la información básica, se diseña un programa de auditoría "a la medida" después de identificar los objetivos específicos de auditoría y los riesgos de cada componente significativo, se planea el manejo y la administración del trabajo, se preparan los papeles de trabajo a fin de documentar el proceso planificado. (Pérez Orozco, 2000).

##### 1.6.5.5.2 Etapa de Ejecución

En esta etapa se confirma el conocimiento de los sistemas contables y procedimientos de control interno del cliente, se lleva a cabo pruebas de auditoría y otros procedimientos de auditoría, se prepara un legajo corriente a fin de documentar las pruebas. (Pérez Orozco, 2000).

##### 1.6.5.5.3 Etapa de Finalización

En esta etapa se revisan los papeles de trabajo, se verifican los Estados Financieros del cliente, se considera si han sido alcanzados los objetivos de la auditoría, se prepara el borrador del dictamen y se discute con los funcionarios de la empresa, se prepara el resumen de auditoría con el objeto de resumir la información clave que surge del examen y de las decisiones importantes. (Pérez Orozco, 2000).

#### 1.6.5.6 Normas internacionales de contabilidad –NIC-

Las normas internacionales de contabilidad son un conjunto de directrices que establecen la información que deben proporcionar los estados financieros.

Debido a la globalización de los mercados y la economía en sí, es necesario armonizar la contabilidad de las infinitas empresas internacionales que existen, destacando el modelo europeo debido a la instauración de la moneda única. (Normas Internacionales de Contabilidad, 2013.)

#### 1.6.5.7 Normas internaciones de información financiera –NIIF-

Las antiguas Normas (NIC) están implícitas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como (IFRS), International Financial Reporting Standard, son unas normas contables adoptadas por el IASB, institución privada con sede en Londres. Constituyen los Estándares Internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual Contable, ya que en ellas se establecen los lineamientos para llevar la Contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo. El objetivo de las normas de información financiera provee elementos de juicio respecto al grado de:

- Solvencia (estabilidad financiera)
- Liquidez
- Eficiencia operativa (actividad)
- Riesgo financiero
- Rentabilidad (productividad). (Normas Internacionales de Información Financiera, 2008.)

#### 1.6.5.8 Normas de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas

Las NIIF PYMES son aquellas entidades que no están en la obligación pública de rendir cuentas (por ejemplo porque no cotizan en un mercado público de valores o no captan recursos del público) pero que sí deban emitir Estados Financieros de Propósito General. (Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades, 2014).

## 1.6.6 Aspecto tributario

### 1.6.6.1 Impuesto

Se designa con la palabra impuesto a aquel tributo o carga que los individuos que viven en una determinada comunidad o país le deben pagar al estado que los representa, para que este, a través de ese pago y sin ejercer ningún tipo de contraprestación como consecuencia del mismo, pueda financiar sus gastos, en una primera instancia y también, de acuerdo al orden de prioridades que impulse y promueva, por ejemplo, obras públicas tendientes a satisfacer las demandas de los sectores más pobres y sin recursos, entre otras cuestiones. (Tu diccionario hecho fácil, 2014).

### 1.6.6.2 Ley del impuesto de timbres fiscales y de papel sellado especial para protocolos, Decreto 37-92

Este impuesto y sus reformas gravan actos de comercio y documentos como las patentes, tanto de empresa como de sociedad, los contratos civiles y mercantiles, los testimonios de escrituras públicas de constitución, la fusión, transformación, liquidación de sociedades, entre otros. En su artículo 4 establece que la tarifa del impuesto es del tres por ciento (3%).

### 1.6.6.3 Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-, Decreto 15-98

El impuesto que contiene esta ley recae sobre todos los bienes inmuebles rústicos tanto rurales como urbanos, se incluyen también los terrenos y construcciones o mejoras permanentes.

### 1.6.6.4 Impuesto sobre la renta –ISR-, Decreto 26-92

El Impuesto Sobre la Renta, ISR, normado por el Decreto 26-92 y sus reformas (las más recientes están en los Decretos 4-2012 y 10-2012), es el impuesto que, como su nombre lo indica, recae sobre las rentas o ganancias que obtengan las personas individuales, jurídicas (empresas), entes o patrimonios nacionales o extranjeros, residentes o no en el país. El impuesto se genera cada vez que se perciben ganancias en el territorio nacional, según procedan de lo siguiente:

Actividades lucrativas: Producción, venta y comercialización de bienes, la prestación y exportación de todo tipo de servicios prestados por empresas, organizaciones o personas individuales.

El trabajo: Toda clase de contraprestación, retribución o ingreso, cualquiera que sea su denominación o naturaleza que deriven del trabajo personal o prestado por un trabajador en relación de dependencia (empleado o asalariado), dentro o fuera de Guatemala. Incluye los honorarios que se perciban por el ejercicio de profesiones, oficios y artes a título personal, así como las pensiones, jubilaciones y montepíos.

El capital y las ganancias de capital: Dividendos, utilidades, beneficios y otras rentas derivadas de la participación o tenencia de acciones; intereses o rendimientos pagados por depósitos e inversiones de dinero en instrumentos financieros, operaciones y contratos de crédito; diferencias de precio en determinadas operaciones en bolsa; arrendamiento financiero; regalías; derechos de autor; rentas de bienes muebles o inmuebles; premios de loterías; y otros.

#### 1.6.6.5 Impuesto sobre el valor agregado –IVA-, Decreto 27-92

El impuesto al valor agregado, también conocido como IVA es un impuesto específico en la República de Guatemala que es generado por la venta o cambio de bienes muebles o derechos reales constituidos sobre ellos. Su pago es obligatorio para toda persona individual o jurídica - incluyendo el Estado- que en forma habitual o periódica, realice actos de compra-venta de bienes o servicios en el territorio nacional. Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del 12 por ciento sobre la base imponible. La tarifa deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o en el valor de los servicios. La Constitución Política de Guatemala indica, en su artículo 171, que el Impuesto al Valor Agregado se establece sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-.

#### 1.6.6.6 Impuesto de solidaridad –ISO-, Decreto 73-2008

Es un impuesto que debe ser pagado por quienes realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

#### 1.6.6.7 Instituto guatemalteco de turismo –INGUAT-, Decreto 1701

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio, de conformidad con su Ley Orgánica, Decreto No. 1701 del Congreso de la República de Guatemala. Es la autoridad superior en materia de turismo en el país y representa a Guatemala ante las entidades similares de otros países y también ante los organismos internacionales del ramo. Debiendo también favorecer el turismo receptivo e interno. En su Artículo 26 menciona: Los hoteles y demás centros de hospedaje deberán inscribirse en sus registros, donde se les fijarán y aprobarán las tarifas de acuerdo con los servicios que presenten; percibiendo un impuesto del diez por ciento (10%) por hospedaje que se cobrará sobre las tarifas, excluida alimentación y otros servicios, en hoteles, moteles, campamentos, pensiones y demás centros de alojamiento, cuando la tarifa autorizada sea de dos quetzales o más por día o fracción diaria.

El impuesto establecido a favor del INGUAT se aplicará al usuario y no estará involucrado en las tarifas que sobre hospedaje apruebe el INGUAT; deberá hacerse público y no se cobrará cuando se trate de hospedaje en habitaciones o apartamentos por periodos mensuales o de treinta días consecutivos.

#### 1.6.6.8 Ley Orgánica del Seguro Social, Decreto 295

Esta ley obliga tanto al patrono como al trabajador a pagar mensualmente una cuota de seguro social para que los trabajadores puedan gozar de los beneficios y servicios que presta Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Actualmente el porcentaje con el que debe contribuir el patrono es del diez punto sesenta y siete por ciento (10.67%) para el IGSS, del uno por ciento (1%) para el IRTRA y del uno por ciento (1%) para el INTECAP. Los trabajadores deben contribuir con el cuatro punto ochenta y tres por ciento (4.83%).

#### 1.6.6.9 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) es una institución gubernamental, autónoma, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, llamada entonces asegurado o derechohabiente.

El IGSS fue creado por el Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala. La misión del IGSS es la siguiente: Proteger a nuestra población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley. Y la visión es: Ser la institución de seguro social caracterizado por cubrir a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, la excelente calidad de sus prestaciones, la eficiencia y transparencia de gestión.

El IGSS cumple dos funciones esenciales:

- Atención médica: mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restablecer la salud de nuestros afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento.
- Previsión social: consiste en proteger a nuestros afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualquiera que sea el origen de tal incapacidad (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros); o, en amparar a determinados familiares, en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia.

#### 1.6.7 Aspecto Legal

##### 1.6.7.1 Acta constitucional Hotel Tayasal

El Hotel Tayasal se encuentra constituido como Sociedad Anónima, según escritura número treinta, del protocolo realizado por Notario, el día veintiuno de Marzo del año dos mil, donde comparecieron los accionistas ahí identificados para otorgar contrato de Constitución de Sociedad Anónima, la cual tiene por objeto: a) Desarrollo de proyectos turísticos, hoteleros en todas sus ramas. b) Compra venta, renta y comercialización de vehículos terrestres, aéreos y marítimos. c)



Compra venta, arrendamiento de inmuebles, planificación y ejecución de desarrollos urbanísticos tanto urbanos como rústicos y la comercialización en general de bienes inmuebles. d) Compra venta, fabricación, importación, exportación, comercialización y distribución de mercadería en general.

La Sociedad girará bajo la denominación social de Hotel Tayasal, Sociedad Anónima, de nombre comercial Hotel Tayasal, el domicilio de la sociedad es el departamento de El Petén, el plazo de la sociedad es indefinido a partir de la fecha que quedó inscrita definitivamente en el Registro Mercantil. El capital social autorizado es de Doscientos mil quetzales exactos (Q.200,000.00) dividido y representado por cuatrocientas (400) acciones, todas de una misma serie y clase, con un valor nominal de Quinientos quetzales exactos (Q.500.00) cada una de ellas. Todas las acciones confieren iguales derechos y responsabilidades a su tenedor, la adquisición o tenencia de una o varias acciones de la sociedad implican para sus titulares la aceptación de las decisiones tomadas por la Asamblea General de Accionistas y por el Consejo de Administración. La Asamblea General de Accionistas reunida legalmente en forma ordinaria o extraordinaria es la autoridad suprema de la Sociedad y ejerce el pleno derecho de dominio, de acordar la disolución de la sociedad, modificar la Escritura de Constitución.

La vigilancia queda encomendada a uno o varios Auditores, nombrados y removidos por la asamblea general extraordinaria de cada año, pudiendo ser interna o externa. Las atribuciones del contador son: a) Inspeccionar las operaciones y contabilidad de la sociedad, vigilar su corrección y que se encuentran de conformidad con las leyes de la República. b) Vigilar que el sistema contable y de control interno funcionen con toda eficiencia. c) efectuar arqueo, cortes de caja, comprobaciones y revisiones necesarias para garantizar el buen uso y manejo de los recursos de la sociedad. d) Examinar los balances y estados de cuentas e inventarios en que consten las operaciones de sociedad. e) Certificar los balances y estados de pérdidas y ganancias de fin de ejercicio. F) Informar al consejo de administración y al Gerente de las irregularidades que observe, proponiendo lo conveniente para subsanar la falta u omisión. H) Aplicar los principios, normas y técnicas usuales de auditoría y velar que en la sociedad apliquen en forma regular y consistente los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Se encuentra inscrita en el Registro Mercantil (según Registro número 277076, Folio 67 Libro 204 de Auxiliares de Comercio) de la Sociedad denominada Hotel Tayasal, Sociedad Anónima (según Registro número 44155, Folio 784 Libro 137 de Sociedades Mercantiles) con vigencia indefinida.

El ejercicio fiscal será del primero de enero al treinta y uno de diciembre de cada año, es obligatorio preparar inventario, estado de situación financiera y estado de resultados.

## **Capítulo 2**

### **Metodología de investigación**

#### **2.1 Tipo de investigación**

De acuerdo a los objetivos propuestos para el presente proyecto se realiza de tipo descriptiva y exploratoria, con lo que se pretende describir el sistema control interno que se utiliza en el Hotel Tayasal; dicha investigación consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

#### **2.2 Sujetos de la investigación**

La presente investigación se realizó en las oficinas centrales del Hotel Tayasal ubicada en la Calle Límite entre Santa Elena y San Benito del departamento de Petén, siendo la Gerente Administrativa la persona directamente involucrada.

Se pretende alcanzar e implementar los objetivos definidos para el fortalecimiento del sistema de control interno de la unidad financiera del hotel.

#### **2.3 Instrumentos**

Las técnicas de investigación que se utilizaron como Técnicas de Apoyo estuvieron constituidas por procesos sistemáticos como entrevista, cuestionario, observación directa y observación documental con el fin de profundizar en el área de mayor riesgo del proyecto, así poder buscar alternativas de solución.

Se seleccionó la modalidad de cuestionarios para la recolección de información, ya que por este medio se obtiene la información necesaria, evitando la saturación de la base de datos con información no útil para el análisis final de las conclusiones y recomendaciones.

##### **– Observación directa**

Por medio de la observación directa, se evaluaron las Áreas Administrativa, Financiera y Operativa dentro del Hotel Tayasal, con el fin de determinar sus ventajas y desventajas, para la

aplicación de mejores lineamientos y realizar las recomendaciones necesarias, sus consecuencias y beneficios.

– Observación documental

En la observación documental se obtuvieron documentos elaborados para conocer la realidad de las operaciones para obtener evidencia y analizar los procesos y realizar comparaciones de resultados.

– La entrevista

Las opiniones, información, razonamientos y argumentos que la Gerente Administrativa que proporcionó fue de gran valor para determinar el proceso que actualmente están establecidos.

– El cuestionario

Fue preparado con el propósito de cubrir y conocer el área Financiera, Administrativa y Operacional de la Empresa, con el fin de descubrir y evaluar los procedimientos adoptados para verificar si están logrando los resultados esperados.

## 2.4 Matriz Foda

Se visitó el Hotel Tayasal, donde se tuvo reunión con la Gerente Administrativa, donde se realizó el FODA dando la siguiente información:

<p style="text-align: center;"><b>Factores</b></p> <p><b>Factores Internos</b></p> <p><b>Factores Externos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LISTA DE FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidez empresarial.</li> <li>• Ambiente placentero.</li> <li>• Amplias y cómodas habitaciones.</li> <li>• Amplio parqueo.</li> <li>• Generador de energía eléctrica</li> <li>• Bombas de agua.</li> <li>• Agua caliente.</li> <li>• Servicio de wifi.</li> <li>• Tarifas competitivas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>LISTA DE DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal no capacitado.</li> <li>• Poco control contable.</li> <li>• Falta de una planeación formal</li> <li>• Falta de publicidad</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>LISTA DE OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa conocida a nivel nacional.</li> <li>• Preferencia de los huéspedes.</li> <li>• Ubicación (a pocos pasos de lago Petén Itzá y área comercial).</li> <li>• Alianzas con agencias de viaje</li> <li>• Promociones para grupos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FO (maxi-maxi)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar informes de forma periódica</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>LISTA DE AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia.</li> <li>• Aumento de impuestos.</li> <li>• Aumento de servicios.</li> <li>• Aumento de salarios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FA (maxi-mini)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de capacitaciones constantes</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DA (mini-mini)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar el recurso humano</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

## 2.5 Procedimientos

El proceso del proyecto se inició con la solicitud a la Gerente Administrativa, donde se realizó una investigación exhaustiva en el área financiera del Hotel Tayasal. Por medio de la información recopilada se pudo determinar que el sistema de registro contable que se encuentra implementado en el área en evidencia, se encuentra con deficiencias en el sistema de control interno que afectan el desenvolvimiento de las actividades.

El diseño a utilizarse se cataloga como descriptivo y exploratorio, en tanto que el estudio conllevará a la caracterización de los componentes esenciales de la variable considerada, en un solo momento, sin pretender hacer otras mediciones en el tiempo para verificar su evolución.

## 2.6 Aporte esperado

- Al Hotel Tayasal

Contar con información viable y completa sobre los datos contables, que la gerencia tenga confianza en el desarrollo de las actividades con controles y evaluaciones tanto físico, económico y humano.

- A la UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Contribuir con la Facultad de Ciencias Económicas con procesos de organización a nivel socioeconómico, insertando los procesos administrativos contables, normas y procedimientos para el fortalecimiento de sistemas de control interno y contar con un manual sencillo y concreto con conceptos básicos para el cumplimiento ante el fisco.

- A mi País Guatemala

Aportar para que las Empresas e Instituciones que tengan injerencia en asuntos hoteleros cuenten con la información necesaria para poder ejercer o ejecutar las funciones que le sean encomendadas dentro del margen de esta investigación.

- A los Estudiantes como Futuro Profesional

Contar con una herramienta que les sea de utilidad en sus actividades académicas y como inspiración para cultivar sus metas profesionales.

## Capítulo 3

### 3.1 Resultados de la Investigación

En la etapa de evaluación se diagnosticó que en la Empresa Hotel Tayasal se encuentran debilidades que obstaculizan la adición, registro y toma de decisiones en el área financiera.

El sistema de registro contable que se propone contiene de forma clara y sencilla los procedimientos que se deben seguir de acuerdo a las aplicaciones contables y de esta forma contribuyan a la toma de decisiones, así como también conozca sus obligaciones tributarias.

### 3.2 Análisis de los resultados

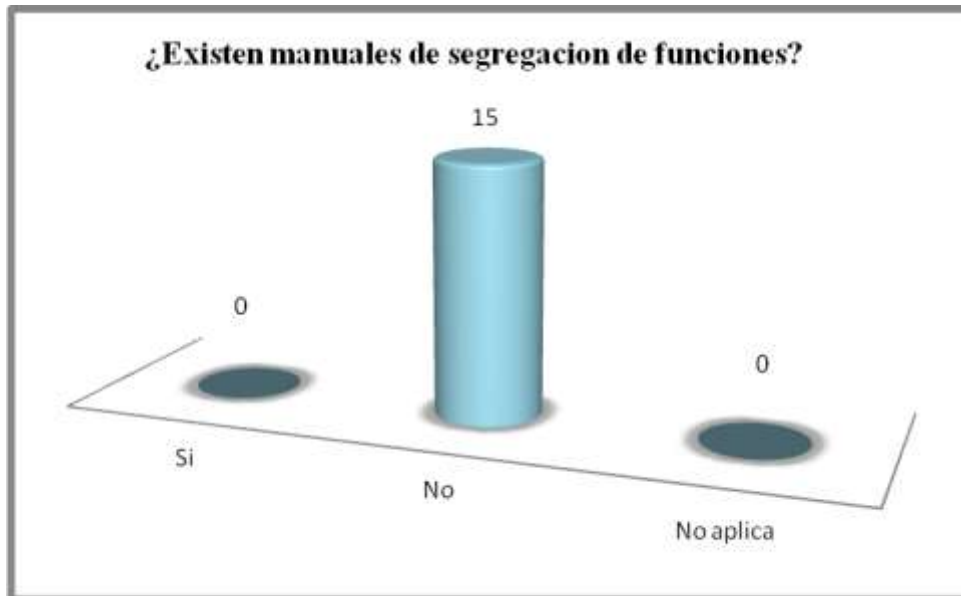
A continuación se presentan una serie de gráficas de los resultados obtenidos durante la evaluación realizada, según entrevista estructurada a la Gerente Administrativa y empleados, según el caso, siendo ésta información que actualmente maneja la empresa.

#### Área Administrativa

1. ¿Existen manuales de segregación de funciones?

<b>Respuesta</b>	<b>Empleados</b>	<b>Proporción</b>
<b>Sí</b>	0	0%
<b>No</b>	15	100%
<b>No Aplica</b>	0	0%
<b>Total</b>	15	100%

**Gráfica No. 1**



Fuente: Elaboración propia.

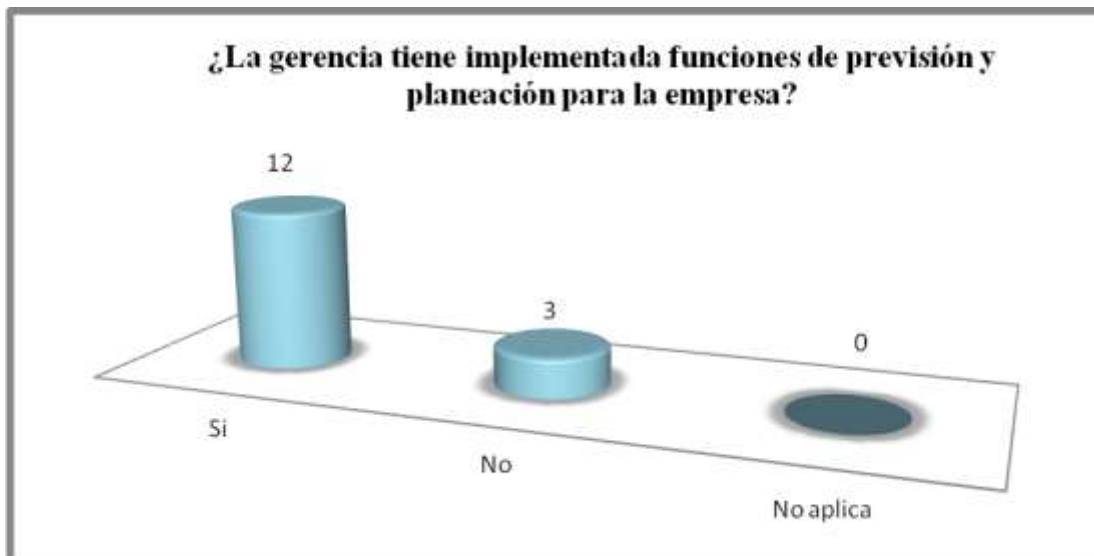
Como se observa en la gráfica anterior no existen manuales de segregación de funciones. Los empleados consideran que es necesario contar con un manual general de procedimientos para conocer las funciones y actividades del puesto de cada empleado para que mejoren los resultados y que todo se cumpla en su debido tiempo.

2. ¿La gerencia tiene implementada funciones de previsión y planeación para la empresa?

<b>Respuesta</b>	<b>Empleados</b>	<b>Proporción</b>
<b>Sí</b>	12	80%
<b>No</b>	3	20%
<b>No Aplica</b>	0	0%
<b>Total</b>	15	100%



**Gráfica No. 2**



Fuente: Elaboración propia.

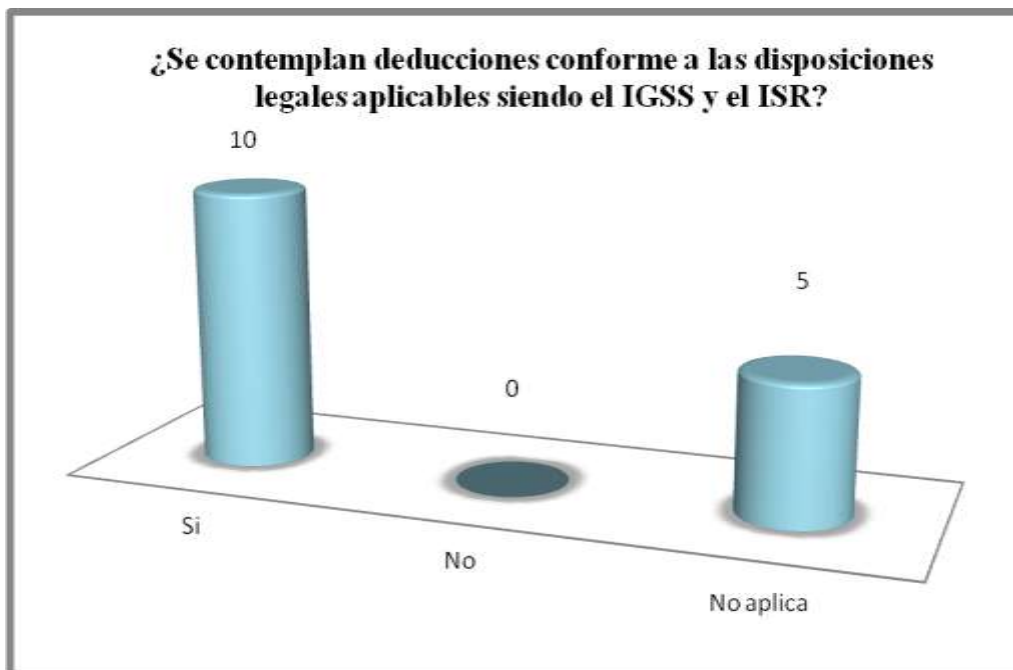
En la gráfica anterior se puede observar que doce personas conocen los procesos y estrategias que utiliza la empresa, aunque no se les informa en su totalidad, la gerente administrativa es la que decide la información necesaria a comunicar.

#### Área Financiera

3. ¿Se contemplan deducciones conforme a las disposiciones legales aplicables siendo el IGSS y el ISR?

<b>Respuesta</b>	<b>Empleados</b>	<b>Proporción</b>
<b>Sí</b>	10	67%
<b>No</b>	0	0%
<b>No Aplica</b>	5	33%
<b>Total</b>	15	100%

**Gráfica No.3**



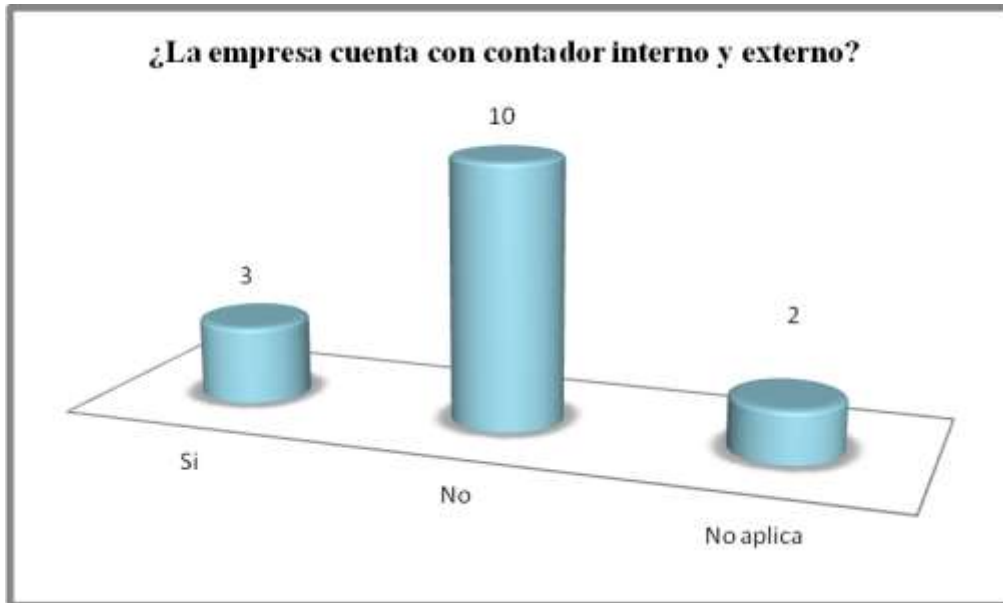
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica que se observa que solamente diez personas conocen las deducciones respectivas, cinco desconocen de qué les hablan con respecto a ello porque no les hacen las deducciones correspondientes.

4. ¿La empresa cuenta con contador interno?

Respuesta	Empleados	Proporción
Sí	3	20%
No	10	67%
No Aplica	2	13%
<b>Total</b>	15	100%

**Gráfica No. 4**



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede verificar en la gráfica anterior, el 67% del personal menciona que en el Hotel Tayasal no cuenta con un contador interno, pero en la realidad si existe según el organigrama y e información recopilada, pero los empleados lo desconocen, debido que éste no realiza funciones correspondientes a su cargo, así mismo mencionan que si existe un contador externo, pero desconocen el nombre.

5. ¿Se verifican los depósitos realizados en los estados de cuenta bancarios?

Respuesta	Empleados	Proporción
<b>Sí</b>	2	13%
<b>No</b>	0	0%
<b>No Aplica</b>	13	87%
<b>Total</b>	15	100%

**Gráfica No. 5**



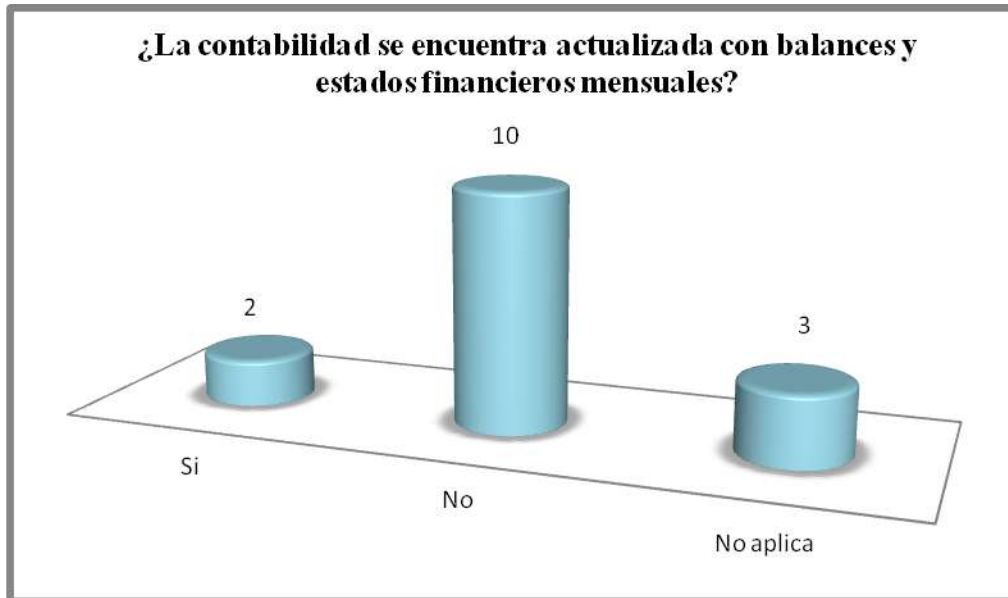
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica No. 5 el personal no tiene conocimiento si se verifican los depósitos o los estados de cuenta, debido que la gerente administrativa y el contador son las únicas personas que se encargan de la verificación de la misma.

6. ¿La contabilidad se encuentra actualizada con balances y estados financieros mensuales?

Respuesta	Empleados	Proporción
Sí	2	13%
No	10	67%
No Aplica	3	20%
<b>Total</b>	15	100%

**Gráfica No. 6**



Fuente: Elaboración propia.

Nuestra encuesta según la gráfica No.6 nos dice que solo 13% sabe si en verdad la contabilidad se encuentra actualizada por que los demás empleados no están en la disponibilidad de responder ésta pregunta; y lamentablemente no se obtuvo contacto directo con el contador.

#### Área Operativa

7. ¿Se solicitan por lo menos tres cotizaciones a diferentes proveedores y se analizan, estudian y eligen la mejor oferta, tomando en consideración precio, calidad y condiciones de pago?

Respuesta	Empleados	Proporción
<b>Sí</b>	12	80%
<b>No</b>	2	13%
<b>No Aplica</b>	1	7%
<b>Total</b>	15	100%

**Gráfica No.7**



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior indica que sí realizan procesos de cotizaciones, tomando en cuenta que siempre la mejor oferta no por precio si no por calidad de sus productos considerando la categoría del Hotel no puede bajar su calidad.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la eficiencia y la efectividad en cada una de las áreas, pueden lograrse a través de la implementación de un sistema de registro contable y manual de procedimientos que facilite la aplicación de los controles, más si se trata en el área financiera pues de ésta depende que se encuentre activa o no, considerando los siguientes aspectos:

- Revisar que la orden de compra esté de acuerdo con la solicitud realizada.  
Esto con el objetivo de verificar la información contable, a efecto que no lleve ninguna anomalía en la requisición.
- Supervisar y autorizar los nuevos ingresos y registrar dicha información.  
Se llevará un registro contable computarizado para una mayor vigilancia.
- Realizar el inventario físico de los activos fijos por lo menos una vez al año.

La poca información sobre el registro, incorporación y retiro de los activos fijos, se reflejan en la contabilidad, por lo cual se propone realizar un inventario anual.

- Supervisar constantemente el registro de los proveedores.  
Se realizarán evaluaciones continuas para conocer su estado y que exista certeza clara de los ingresos y egresos. Entre otros.
- Conocimiento de las obligaciones tributarias  
Proporcionará fortalecer el área financiera, con la compilación de las leyes de mayor relevancia consideradas para el Hotel Tayasal.

### 3.3 Respuesta a la pregunta de investigación

Se consideró conveniente estructurar una herramienta que contiene de forma clara y sencilla procedimientos a seguir, la cual va a permitir llevar un manejo exhaustivo en el área financiera del Hotel Tayasal.

Este diseño está basado en los parámetros de la actualización y registros con la finalidad presentar el manejo optimizado de sus recursos, a través del cual puedan mejorar y actualizar los procedimientos efectuados con los mismos, de manera rápida y segura, solucionando las necesidades de los mismos de forma inmediata de acuerdo a las sugerencias que se presente.

A continuación se presenta los Estados de Resultados y Estados de Situación Financiera, documentos que muestran de forma detallada los ingresos y gastos los cuales corresponden a compra de mercaderías, gastos de personal, gastos financieros, alquileres, depreciaciones y impuestos, entre otros, los cuales fueron generados por el Hotel Tayasal durante el año 2013.

**ESTADO DE RESULTADOS**  
**HOTEL TAYASAL SOCIEDAD ANONIMA**  
**REGIMEN SOBRE LAS UTILIDADES DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS 31%**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

<b>INGRESOS</b>	<u>Q 2.639.526,26</u>
INGRESOS POR SERVICIOS	Q 2.639.526,26
<b><u>GASTOS DE OPERACIÓN</u></b>	
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	Q 19.762,50
<b><u>GASTOS DE ADMINISTRACION</u></b>	
SUELDOS DE ADMINISTRACION	Q 420.915,00
BONIFICACION INCENTIVO ADMIN	Q 45.000,00
AGUINALDO ADMINITRACION	Q 35.076,25
CUOTAS PAT. Y LAB IGSS DE ADMIN	Q 73.660,12
BONO 14 DE ADMINISTRACION	Q 35.076,25
DEPRE. EQUIPO DE VENTILACION	Q 80.156,00
DEPRE. EQUIPO DE RESTAURANTE	Q 154.707,23
DEPRECIACION DE INMUEBLES	Q 243.236,08
DEPRECIACION MOB. Y EQUIPO HOTEL	Q 368.285,87
ENERGIA ELECTRICA	Q 75.400,00
TELEFONIA	Q 22.923,22
SERVICIOS CONTABLES Y DE AUDITORÍA	Q 18.000,00
LLANTAS Y NEUMATICOS	Q 8.513,39
UTILES DE LIMPIEZA Y SANITARIOS	Q 194.556,59
UTILES Y ACCESORIOS ELECTRICOS	Q 54.189,65
GASTOS GENERALES	Q 34.516,00
IMPUESTO DE PETROLEO	Q 8.451,26
SERVICIO DE CABLE	Q 18.600,00
EXTRACCION DE BASURA	Q 5.400,00
MATERIALES DE CONSTRUCCION	Q 182.145,56
GASTOS DIVERSOS DE OFICINA	Q 15.495,00
GASTOS DE RESTAURANTE	Q 345.165,69
SERVICIO DE ENCOMIENDA	Q 16.200,00
MANTENIMIENTO DE INMUEBLE	Q 85.461,26
	<u>Q 2.560.892,92</u>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO:</b>	<b>Q 78.633,34</b>
<b>IMPUESTO SOBRE LA RENTA</b>	<b>Q 24.376,34</b>
<b>UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO</b>	<b><u>Q 54.257,00</u></b>

El Infrascrito Perito Contador Registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT bajo el Registro numero 0000000 CERTIFICA: Que la UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO: obtenida en el Presente ESTADO FINANCIERO demuestra razonablemente su situación financiera, la que a mi opinión se ajusta a las técnicas vigentes de contabilidad según el resultado de las operaciones contables.

(f) HOTEL TAYASAL SOCIEDAD ANONIMA	(f) XXXXXXXXXXXXXXXX
Representante Legal	Perito Contador

Fuente: Hotel Tayasal



**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**HOTEL TAYASAL SOCIEDAD ANONIMA**  
**REGIMEN SOBRE LAS UTILIDADES DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS 31%**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,013**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

**ACTIVO:**

**CORRIENTE:**

CAJA	Q	3.000,00		
BANCOS	Q	145.165,66		
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	Q	45.845,26		
IMPUESTO SOBRE LA RENTA DIFERIDO	Q	49.095,16	Q	243.106,08
<b><u>NO CORRIENTE:</u></b>			Q	3.509.458,82

EQUIPO DE VENTILACION	Q	165.840,00		
EQUIPO DE RESTAURANTE	Q	345.946,00		
MOBILIARIO Y EQUIPO	Q	1.458.656,00		
INMUEBLES	Q	2.385.402,00		
Depreciación Acumulada	Q	(846.385,18)		
<b>SUMA TOTAL DEL ACTIVO:</b>			<b>Q</b>	<b><u>3.752.564,90</u></b>

**PASIVO**

**CORRIENTE:**

IVA POR PAGAR	Q	3.780,00		
PROVEEDORES	Q	55.780,00		
CUENTAS POR PAGAR	Q	19.983,77		
INGUAT POR PAGAR	Q	21.996,00		
IGSS POR PAGAR	Q	6.138,34	Q	107.678,11

**PATRIMONIO**

CAPITAL:	Q	3.590.629,79		
(+) UTILIDAD DEL EJERCICIO	Q	54.257,00	Q	3.644.886,79
<b>SUMA PASIVO Y CAPITAL:</b>			<b>Q</b>	<b><u>3.752.564,90</u></b>

El Infrascrito Perito Contador Registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT bajo el numero 000000 CERTIFICA: Que el CAPITAL EN GIRO obtenido en el Presente BALANCE GENERAL demuestra razonablemente su situación financiera, la que a mi opinión se ajusta a las técnicas vigentes de contabilidad según el resultado de las operaciones contables.

(f) \_\_\_\_\_  
HOTEL TAYASAL SOCIEDAD ANONIMA  
Representante Legal

(f) \_\_\_\_\_  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Perito Contador

Fuente: Hotel Tayasal

## **Capítulo 4**

### **4.1 Propuesta de solución o mejora**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad aportar procedimientos contables para fortalecer las actividades que realiza la empresa Hotel Tayasal por medio de un manual de obligaciones tributarias, es por ello que se presenta el documento nominado “CREACION E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE REGISTRO CONTABLE Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA FINANCIERA DE LA EMPRESA HOTEL TAYASAL.”, documento que concentra los procedimientos y formatos a utilizarse en las operaciones e información de las leyes vigentes para dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias. La implementación y ejecución de cada una de las herramientas que ofrece éste documento ayudará a que las operaciones que se realizan sean eficientes, eficaces y los controles dentro de la empresa sean ágiles para el logro de cada uno de los objetivos para lo cual fue creada.

#### **4.1.1 Antecedentes**

En la empresa Hotel Tayasal, existen algunas debilidades en sus procesos, de igual forma se estableció que no existen manuales para el control, situación que dificulta el desarrollo de las actividades administrativas y financieras, por ello es necesario implementar procedimientos para que las operaciones sean eficientes y confiables, cumpliendo así con las leyes y regulaciones establecidas.

#### **4.1.2 Justificación**

A pesar de que la empresa ha tratado de mantener un orden en los procesos de ingresos y egresos, cuenta con problemas debido a que no existen procedimientos por escrito y debidamente autorizados, por lo que es de vital importancia la implementación de procedimientos financieros, los cuales deberán ser aprobados y divulgados entre el personal que está involucrado en dichos procesos y esto permitirá corregir cada una de las deficiencias que fueron detectadas durante la investigación.

### 4.1.3 Diseño de la propuesta

#### **“Manual de Procedimientos Contables para Cumplimiento Tributario en el Hotel Tayasal”**

##### **Introducción**

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca lo relativo a los manuales de procedimientos contables, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito financiero o de ejecución, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. Los manuales representan un instrumento de control para toda empresa u organización, ya que les permite cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla.

Es por eso que los manuales constituyen una valiosa guía, ya que, contienen en forma sistemática y secuencial los procedimientos escritos de las distintas actividades llevadas a cabo en la empresa, a fin de buscar la mejor forma de ejecutar una tarea que le permita a la empresa estandarizar métodos de trabajo para que pueda realizarse con el menor desperdicio de tiempo, esfuerzo y dinero. Tomando en cuenta que un manual representa el documento donde se estipulan las normas y directrices a seguir para la correcta obtención y registro de la información contable.

##### **Objetivo General**

Facilitar la comprensión de las reformas guatemaltecas para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias al personal de la empresa como para las personas que no tienen conocimiento profundo del área contable.

##### **Objetivos Específicos**

- Conocer e interpretar las leyes fiscales vigentes.
- Determinar los medios necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias.
- Minimizar futuras contingencias fiscales originadas por el desconocimiento de las normas tributarias.

## **Estructura del Manual**

El manual realizado para el Hotel Tayasal consiste en normar la política en cuanto a su organización y procedimientos contables, constituyendo el elemento básico, a través del cual las personas se guiarán en el cumplimiento de las funciones asignadas al cargo que desempeñan, y pretende:

- Delimitar funciones y responsabilidades.
- Asegurar la continuidad de las actividades a través del tiempo, ya que las operaciones son definidas por el manual y no por las personas que las ejecutan.
- Cumplir con las normas de trabajo contable y administrativo.
- Capacitación constante al personal.
- Aumentar la eficiencia de las funciones y procedimientos, a través de su continuo análisis para utilizar y reducir el tiempo inactivo.
- Establecer un compromiso por parte del personal a asumir sus responsabilidades.
- Ejercer un control efectivo, ya que al existir instrucciones por escrito, la vigilancia del cumplimiento de esas instrucciones se ajustan al control interno por excepción solamente ante los procesos que escapan a la rutina normal (Solo autorizado por el Gerente General).
- Brindar información objetiva y oportuna de las actividades del hotel.

El Manual está sujeto a las actualizaciones que sean necesarias por modificación, aumento o cambio de los procedimientos.

## **Obligaciones Tributarias**

La obligación tributaria es el vínculo jurídico originado por el tributo, cuya fuente es la ley y constituye el nexo entre el Estado (sujeto activo) y el contribuyente (sujeto pasivo) que se manifiesta en una obligación de presentar declaraciones juradas y/o permitir revisiones fiscales. (Granados, 2015).

Las empresas hoteleras en Guatemala tiene su origen con la inscripción ante el Registro Mercantil, la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); siendo fiscalizadas por las dos últimas.

Dichas obligaciones están contenidas en el Código de Comercio, Código de Trabajo, Código Tributario, Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley del Impuesto de Solidaridad, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Ley Orgánica del Instituto de Seguridad Social, Instituto de Recreación para Trabajadores e Instituto de Capacitación y Productividad (a consideración del propietario y Departamento), Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos, Aéreos.

#### **Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala**

Las empresas hoteleras deberán cumplir con lo que establece en su artículo 368, según el cual “los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.

#### **Código De Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República De Guatemala**

Toda empresa que se constituya en el país debe considerar este código con la finalidad de cumplir con los lineamientos que deben aplicarse en las relaciones laborales entre patrón y empleado así como para resolver conflictos que surjan entre ellos. De éste código se derivan otras leyes que regulan lo relativo al aguinaldo, bono 14 y bonificación incentivo.

Debe ser considerado por el contribuyente para la implementación de la planificación fiscal, ya que de este código se derivan disposiciones que afectan el presupuesto de la empresa y gastos deducibles del Impuesto Sobre la Renta.

En el artículo 102 indica que además de llevar un libro de salarios y planillas, por contar con más de diez trabajadores debe llevar un libro de salarios autorizado y sellado por el Departamento Administrativo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el que está obligado a suministrar modelos y normas para su debida impresión.

### **Código Penal, Decreto 17-73 del Congreso De La República De Guatemala**

En este Código se penan los delitos contra el régimen tributario como la defraudación tributaria, la cual se refiere a: “Comete el delito de defraudación tributaria quien, mediante simulación, ocultación, maniobra, ardid o cualquier otra forma de engaño, induzca a error a la Administración Tributaria en la determinación o el pago de la obligación tributaria de manera que produzca detrimento o menoscabo en la recaudación impositiva”. (4:Art. 358 “A”).

Dentro de los casos muy comunes de defraudación tributaria se mencionan los siguientes:

- La emisión de documentos falsos.
- Realizar doble contabilidad con la finalidad de rebajar la carga fiscal.
- Comercializar clandestinamente bienes y servicios.
- Utilizar beneficios como exenciones o franquicias para fines distintos a los establecidos en la ley.

Otro delito penado por éste código es la apropiación indebida de tributos, el cual es causado por los agentes de retención o de percepción cuando no enteran a las cajas fiscales, el impuesto percibido o retenido.

### **Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto No. 42-92 Del Congreso de la República- Bono 14**

Esta ley establece que todo patrono debe pagar a sus trabajadores una bonificación anual equivalente a un sueldo ordinario mensual, la cual es adicional, independiente y diferente al aguinaldo que también se le debe pagar al trabajador. Esta bonificación debe cancelarse en la primera quincena del mes de julio de cada año.

### **Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo, Decreto 76-78 Del Congreso de La República**

Todo patrón está obligado a otorgar anualmente a sus trabajadores, el equivalente al cien por ciento (100%) del sueldo ordinario mensual, que éstos devenguen. El aguinaldo debe pagarse en la primera quincena del mes de diciembre de cada año.

### **Impuesto sobre la Renta (ISR), Decreto 10-2012**

El Hotel Tayasal ante la Superintendencia de Administración Tributaria se encuentra inscrita en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas. Este es el tipo de Régimen el impuesto se determina y paga por trimestres vencidos, durante el mes siguiente; es obligatorio presentar dos inventarios físicos de mercadería, inventario parcial al 30 de junio e inventario final al 31 de diciembre, el ejercicio fiscal es del 01 de enero al 31 de diciembre.

Los gastos acumulados se restan de los Ingresos obtenidos sin tomar en cuenta las rentas exentas, una vez obtenido el resultado se le aplica la tasa del 31% para el año 2013, 28% para el año 2014 y 25% para el año 2015 sobre la renta imponible. Artículo 36 ISR.

### **Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto 27-92**

Artículo 10. La tarifa única del 12% sobre la base imponible, la tarifa del impuesto deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios. La declaración del IVA se presenta dentro de mes calendario siguiente al vencimiento de cada período impositivo y comprende el monto total de las operaciones realizadas en el mes calendario anterior.

El débito fiscal es la suma del impuesto cargado por el contribuyente en las operaciones afectas realizadas en el período impositivo respectivo. Artículo 14 IVA.

El crédito fiscal es la suma del impuesto cargado al contribuyente por las operaciones afectas realizadas durante el mismo período. Artículo 15 IVA.

El artículo 37 de la Ley del IVA, indica que independientemente de las obligaciones que establece el Código de Comercio a la contabilidad mercantil, la empresa hotelera debe llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados, que podrán ser llevados en forma manual o computarizada.

### **Impuesto de Solidaridad (ISO), Decreto 73-2008**

De acuerdo con los Artículos 7 y 8 de la ley, el tipo impositivo de este impuesto es del 1% sobre la base imponible que la constituye la que sea mayor entre:

- a) La cuarta parte del monto del activo neto; o,
- b) La cuarta parte de los ingresos brutos

### **Impuesto de Turismo, Decreto 1701**

Las empresas hoteleras están afectas a un impuesto del 10% sobre el precio que el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) sugiere para cada habitación. Artículo 21 literal “b”. Este impuesto debe pagarse mensualmente.

### **Ley Orgánica del Seguro Social, Decreto 295**

Esta ley obliga tanto al patrono como al trabajador a pagar mensualmente una cuota de seguro social para que los trabajadores puedan gozar de los beneficios y servicios que presta Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Actualmente estas son las cuotas:

IGSS CUOTA PATRONAL 10.67%

IGSS CUOTA LABORAL 4.83%

Los descuentos anteriores se deberán calcular en base al salario mínimo autorizado cada año por el Gobierno de Guatemala, el cual en la investigación se tomó como base al año 2013 el cual es por Q.2,171.25.

### **Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 37-2001**

Se indica en este decreto que todo patrono debe pagar a sus trabajadores en concepto de bonificación incentivo, la cantidad de Q. 250.00 conjuntamente con el sueldo mensual devengado.

### **Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003**

Tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. Artículo 1.



## **Conceptos Contables**

### **Tributos**

Son las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. (Artículo 9, Código Tributario).

### **Impuesto**

Es el tributo que tiene como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente. (Artículo 11, Código Tributario).

### **Arbitrio**

Es el impuesto decretado por la ley a favor de una o varias municipalidades. (Artículo 12, Código Tributario).

### **Infracciones Tributarias**

Toda acción u omisión que implique violación de normas tributarias de índole sustancial o formal, constituye infracción que sancionara la Administración Tributaria, en tanto no constituya delito o falta sancionados conforme a la legislación penal. (Artículo 69, Código Tributario).

### **Cuenta**

Es la centralización sistemática de valores y conceptos, después de un proceso mental de asociación de transacciones. (Martínez, 2007).

### **Activo**

Son los valores y bienes a favor de una persona o empresa. (Martínez, 2007).

### **Pasivo**

Son las deudas a favor de terceras personas. (Martínez, 2007).

### **Patrimonio**

Está constituido por los valores y bienes muebles e inmuebles que posee. (Martínez, 2007).

### **Registros Contables**

Todas las transacciones contables que se realicen, ingresos recibidos abonos o pagos realizados deben ser reportadas y manejadas por el departamento contable para el correspondiente registro y control. (Martínez, 2007).

### **Archivo**

Es importante tener carpeta o fiel independiente por cada cliente en donde se almacenaran todos los documentos para los trámites de los registros que servirán para informarle al cliente sus abonos y pagos. (Martínez, 2007).

### **Jornalización**

La journalización es un proceso de registro de cada una de las transacciones que realiza la empresa en el libro diario mediante la forma de asiento contable bajo el principio de la partida doble. (Cashin, Neuwith, Levy, 1986)

### **Contabilización de gastos de administración, de ventas, y financieros.**

Los gastos de administración, ventas y financieros se asignan directamente a los gastos de la empresa pues forman parte de las operaciones que se relacionan con el giro del negocio.

Administración: Todos aquellos gastos relacionados con el personal y servicios necesarios para cumplir las actividades administrativas de la empresa.

Venta: Los gastos de venta tales como publicidad, proveeduría, comisiones.

Financieros: Intereses, comisiones por crédito o financiamiento cuyo objeto es financiar la operación de la empresa. (Cashin, Neuwith, Levy, 1986)

### **Mayorización**

(Cashin, Neuwith, Levy, 1986). Indica que la mayorización es la acción de trasladar sistemáticamente y de manera clasificada los valores de cada una de las subcuentas que han registrado movimientos en el libro diario dentro de un determinado período.

El proceso de mayorización en la empresa deberá ser automatizado por el registro de las transacciones realizadas en el sistema contable.

### **Balance de comprobación**

Representa un listado o resumen ordenado de todas las cuentas y subcuentas cumpliendo el principio de partida doble y otros relacionados con la valuación, consistencia, entre otros que han intervenido en un ejercicio económico con la sumatoria de sus respectivos movimientos, es decir presenta los saldos deudores o acreedores que generan cada cuenta y subcuenta. (Cashin, Neuwith, Levy, 1986).

Todos los documentos deberán contener información respectiva y respetar los procesos siguientes:

1. Descripción oportuna de las operaciones con suficiente detalle para permitir su clasificación apropiada de las transacciones en la presentación de informes financieros.
2. Un sistema de Información de Contabilidad debe incluir un código de cuentas.
3. Registro diario de cada y una de las transacciones realizadas y archivo de los documentos contables.
4. Revisión de que los documentos de respaldo cumplan con las normas tributarias vigentes antes de realizar los pagos.
5. Para la elaboración, preparación y presentación de las declaraciones de impuestos mensuales se debe adjuntar el mayor de las cuentas relacionadas que respalden los impuestos presentados y pagados al Superintendencia de Administración Tributaria
6. Revisión por parte de la gerencia del balance mensual presentado.
7. Firmas de responsabilidad del personal que participa en el proceso contable y de la gerencia de la empresa.

### **Caja chica**

La Caja de una empresa, es el objeto o lugar donde se deposita el dinero disponible, que existe en la misma por aportes de sus dueños o por ingresos derivados de su actividad. Esos recursos, en general, se depositan o guardan en lugares seguros, y no están a disposición directa de quienes manejan la entidad. (Martínez, 2007).

### **Arqueo de Caja**

El arqueo de caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. (Gestiopolis, 2014).

### **Procedimiento de arqueo de caja**

- Iniciar arqueo solicitando recibos de pago y dinero existente.
- Obtener el saldo de caja de ventas del día.
- Realizar conteo físico de efectivo existente, previo a la clasificación por grupo de acuerdo a denominación de los billetes y monedas, en presencia de la encargada de caja.
- Registrar el valor contado y controlar que no exista otro movimiento de efectivo durante la realización del arqueo, así como de ninguna otra transacción.
- Después de realizado el arqueo respectivo, determinar si existe sobrante o faltante y solicitar la respectiva explicación.
- Entregar a la encargada el arqueo de caja para registre la firma de conformidad, una vez que ha registrado la del gerente administrativo financiero como personal autorizado.
- Registrar firma y sello en el formato aceptando los valores arqueados.
- Archivar el documento del proceso realizado. Ver anexo 7



### Modelo de Arqueo de Caja

Siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ se realiza el Arqueo de Caja del Efectivo / Caja Chica del Hotel Tayasal, en cumplimiento a lo establecido en el Manual de Procedimientos, con intervención del Sr. (a) \_\_\_\_\_ Encargada de Caja en Efectivo/ Caja Chica; Sr. (a) \_\_\_\_\_ Gerente Administrativa, efectuándose el recuento de los fondos en poder del cajero, de acuerdo al detalle siguiente:

a. Dinero en efectivo

Billetes

Cantidad	Denominación	Total
<b>Subtotal</b>		
<b>Total</b>		

Monedas

Cantidad	Denominación	Total
<b>Subtotal</b>		
<b>Total</b>		

b. Comprobantes de pago

Cantidad	Denominación	Total
<b>Subtotal</b>		
<b>Total</b>		

<b>Total</b>	
<b>Saldo del libro de Caja</b>	
<b>Faltante</b>	
<b>Sobrante</b>	
<b>Observaciones</b>	

\_\_\_\_\_  
Responsable de Caja

\_\_\_\_\_  
Responsable del Arqueo

Santa Elena, Petén, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Bancos**

Es todo el efectivo o dinero que la empresa tiene guardado en las instituciones bancarias o financieras y que fueron depositados por la compañía; tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. (Martínez, 2007).

## **Conciliación Bancaria**

Las conciliaciones bancarias es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

Las empresas tienen un libro auxiliar de bancos en el cual registra cada uno de los movimientos hechos en una cuenta bancaria, como son el giro de cheques, consignaciones, notas débito, notas crédito, anulación de cheques y consignaciones, etc.

(Gerencie.com, 2015).

## **Procedimiento de Conciliaciones Bancarias**

- Recibir o imprimir los estados de cuenta del banco correspondiente a finales de cada mes.
- Cotejar los movimientos reflejados en el estado de cuenta, para detectar las diferencias.
- Elaborar la conciliación bancaria y entregar a Gerente Administrativo financiero.
- Revisar la conciliación Bancaria
- Firmar la conciliación bancaria
- Autorizar la conciliación bancaria
- Recibir y entregar conciliación bancaria firmada a la encargada de caja y bancos.
- Archivar las conciliaciones bancarias

Ver anexo 8

## Modelo de Conciliación Bancaria



### CONCILIACION BANCARIA HOTEL TAYASAL

**Banco: XXXXXXXX**

**Cuenta Monetaria No. XXXXXXXX**

Fecha de Corte: \_\_\_\_\_

Expresado en quetzales

Saldo en Bancos		XXXXXX
(+) Depósitos en Tránsito		
No. xxxxxx	XXXXXX	
No. xxxxxx	XXXXXX	XXXXXX
(-) Cheques en Circulación		
No. xxxxxx	XXXXXX	
No. xxxxxx	XXXXXX	XXXXXX
(+/-) Errores		
No. xxxxxx	XXXXXX	
No. xxxxxx	XXXXXX	XXXXXX
Saldo Conciliado		XXXXXX
Saldo según libros		XXXXXX
Diferencia		XXXXXX
<b>Observaciones:</b>		

\_\_\_\_\_  
Elaborado por

\_\_\_\_\_  
Revisado por

Fuente: Elaboración propia.

## **Sueldos y Salarios**

Es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.

El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse:

- Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora)
- Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o destajo); y
- Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

(Artículo 88, Código de Trabajo Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala)

## **Procedimientos de Sueldos y Salarios**

- Elaborar los roles de pago de todos los empleados de la empresa en una planilla.
- Revisar que la planilla cuente con las firmas de elaboración, revisión y autorización.
- Aprobar las planillas para el pago de sueldos
- Revisar que la cuenta contable asignada a cada trabajador sea correcta, en este proceso también se revisa el cálculo de prestaciones laborales.
- Mayorizar las partidas contables generadas desde la planilla.
- Archivar la planilla en un lugar seguro.

## **Procedimiento de la Cuota laboral y patronal del Seguro Social**

- Llenar el formulario proporcionado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS- con base a la información de las nóminas de sueldos y salarios y con base al formulario se llena el recibo de pago.
- Revisar el formulario y recibo de pago, que los datos estén debidamente llenos.
- Revisar que tenga la firma de revisión de la Gerente administrativo financiero y quien autoriza el pago.
- Elaborar el cheque conforme a los procedimientos operativos de este manual.
- Realizar el pago en el banco.



- Archivar la declaración y pago efectuado al IGSS.

### Nómina de Sueldos

Es realizada en toda empresa comercial, de servicios, industrial donde los trabajadores reciben sueldo por mes o por quincena; la persona encargada de las nóminas debe conocer todas las políticas de la empresa en cuanto a pagos y establecer los descuentos o las retenciones, según las leyes aplicables en cada caso. Asimismo, tiene que estar enterada de los préstamos, anticipos o descuentos que hay que aplicar a cada empleado. (Martínez, 2007).

### Modelo de Nomina de Sueldos



Nómina del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

No.	Nombre	Cargo	Sueldo	Horas extras	Comisión	Total	IGSS	Préstamo	Anticipo	Otros	Total a Recibir
1											
2											
3											

Elaborado por \_\_\_\_\_

Revisado por \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Autorizado por

Fuente: Elaboración propia

## **Compras**

Es la adquisición de un activo fijo por el cual se origina una obligación de pago. Las compras de activos fijos se efectúan utilizando el procedimiento establecido con la referente a las solicitudes de autorización de inversiones.

(Monografías.com, 2014).

En conclusión las principales funciones en un departamento de compras son:

- Listas de precios con o sin impuestos.
- Control de descuentos, bonificaciones, recargos administración de compras y cambios de precios al facturar.
- Facturación (cotizaciones, pedidos, remitos, facturas, notas de crédito y notas de débito).
- Compras (notas de pedidos, cotizaciones, comparación de cotizaciones, órdenes de administración de compras (compra, remitos y facturas).
- Comisiones por vendedor, cliente y artículos.
- Liquidación de comisiones a representantes por ventas.
- Emisión de comprobantes.
- Control de créditos de clientes.
- Fichas de Clientes, proveedores, representantes, transportistas, vendedores.
- Gestión de bancos: depósitos, extracciones, débitos y créditos.
- Conciliación de cuentas bancarias.
- Informes de rentabilidad

## **Procedimientos de los Servicios Adquiridos**

- Realizar el reporte de las cuentas por pagar que incluya únicamente las facturas vencidas al día del reporte, mismo que traslada junto con las facturas originales.
- Revisar que se adjuntaron el reporte juntamente con las facturas.
- Revisar cada una de las facturas.
- Emitir cheques con Boucher para las facturas y devolver a Gerente Administrativo financiero.

- Revisar que el valor del cheque cuadre al total de la o las facturas que se están pagando y que los mismos estén a nombre del proveedor.
- Trasladar los cheques, los documentos de soporte y el reporte al Gerente General.
- Revisar en el cheque la partida contable y verificar que se hayan afectado las cuentas correctas, mayorizar la partida y con ello queda registrada la operación en la contabilidad.
- Revisar que los cheques tengan la firma de revisión y autorización.
- Colocar los cheques firmados bajo llave, para mitigar el riesgo de pérdida o extravío
- Archivar Boucher que haya sido entregado en orden correlativo.

## Principales Infracciones Tributarias

Infracciones a los Deberes Formales, Artículo 94 del Código Tributario 6-91

Infracción	Sanción
Omisión de dar aviso a la SAT de cualquier modificación o actualización de los datos Inscripción y del nombramiento o cambio de Perito Contador. Tendrá un plazo de 30 días a partir del día en que se produjo la modificación.	Multa de Q50.00 por cada día de atraso con una sanción máxima de Q1,500.00
Omisión o alteración del NIT o de cualquier otro requisito exigido en declaraciones y recibos de pagos de impuestos.	Multa de Q100.00 por cada documento con una sanción máxima de Q1,000.00 mensuales.
Adquirir bienes o servicios sin exigir facturas.	Multa equivalente al monto del impuesto de la transacción. Quedará exonerado si denuncia ante
No llevar al día los libros contables. Se entienden que están al día si todas las operaciones se encuentran asentadas en los libros dentro de los dos meses inmediatos siguientes al de la fecha de la operación	Multa de Q5,000 por cada vez que se fiscalice.
Llevar los libros y registros contables en forma distinta a cómo indica el Código de Comercio	Multa de Q5,000 por cada vez que se fiscalice.
Ofertar bienes y servicios sin incluir el impuesto cuando corresponda (IVA)	Multa de Q5,000 por cada vez que cometa la Infracción
No percibir o retener los tributos cuando corresponda (IVA e ISR)	Multa equivalente al impuesto cuya recepción o retención se emitiera.
Extender facturas, notas de crédito y débito y otros documentos que no cumplan con algunos de los requisitos	Extender facturas, notas de crédito y débito y otros sanción máxima de Q5,000.00 mensuales.
Presentar declaraciones después del plazo establecido por la Ley	Multa de Q50.00 por cada día de atraso

Tributaria específica	con una sanción máxima de Q1,000.00
No concurrir a las oficinas tributarias cuando su presencia sea requerida.	Multa de Q1,000 por cada vez que sea citado y no asista
Que el comprador del vehículo no realice el traspaso en el registro dentro del plazo que establece la ley específica.	Multa equivalente al 100% del impuesto que corresponda.
No dar aviso de cualquier cambio producido en las características de los vehículos dentro del plazo que lay establece.	Multa de Q500.00
La no presentación ante la SAT de los informes establecidos en las leyes tributarias	1ra vez: Q5,000.00 2da vez: Q10,000.00 Más de dos veces: Q10,000.00 más el 1% de Ingresos Brutos durante el último mes de presentación de impuestos
Utilizar máquinas registradoras, cajas registradoras u otros sistemas autorizados en Establecimientos distintos del registrado para su utilización.	Multa de Q5,000.00
Realizar actividades afectas sin estar inscrito en la -SAT-	Multa de Q10,000.00
No efectuar el pago del impuesto o no proporcionar la información requerida por medio de los sistemas establecidos.	Multa de Q1,000.00
Emitir en forma ilegible, borrosa o incompleta, los documentos contables que la SAT haya autorizado.	Multa de Q5,000.00 en cada mes que se haya cometido la infracción. La multa no podrá pasar del 1% de Ingresos Brutos del último mes declarado.

El agente de retención que no extienda o extienda extemporáneamente la constancia de retención.	Multa de Q1,000.00 por cada retención no entregada a tiempo.
La no exhibición del protocolo del notario, a requerimiento de la SAT, salvo el caso de testamentos.	Multa de Q5,000.00

El Organismo Ejecutivo, a propuesta de la SAT, formulará por medio del Ministerio de Finanzas Públicas, la actualización de valor de las sanciones y propondrá al Congreso de la República las reformas pertinentes cada cinco años.

(Decreto 4-2012 del Congreso de la República: Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando)

## 4.2 Avance de Implementación

### 4.2.1 Costo financiero de implementación de propuesta

El proyecto realizado al aplicarse, permite establecer la dirección del cambio de modelos administrativos y operacionales plantear nuevas estrategias de desarrollo, adoptar tecnologías modernas, ajustar estructuras organizacionales y lograr, en un plazo relativamente corto, la posibilidad de mejoramiento y expansión, conocer las oportunidades y los puntos fuertes de la empresa y detectar las debilidades que se deben corregir para preparar un plan estratégico para el fortalecimiento y crecimiento de la misma.

El presupuesto de costos para la realización del manual de procedimientos asciende a la cantidad de: Cinco mil quinientos quetzales exactos (Q.5,500.00) el cual incluye los gastos ocasionados por los recurso humano, financiero y material.

Item	Descripción	Costos
1	Papelería y útiles de oficina	Q. 700.00
2	Impresión y encuadernación del manual	Q. 1,875.00
3	Capacitaciones a personal	Q. 2,500.00
4	Otros gastos	Q. 425.00
	<b>Total</b>	<b>Q. 5,500.00</b>

## 4.2.2 Cronograma de Trabajo

No.	ACTIVIDADES	2014																				
		Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	
1.	Recopilación de la información																					
2.	Entrevistas																					
3.	Cuestionarios																					
4.	Análisis de la información																					
5.	Se elaboró la propuesta de mejora																					
5.1	Unidad Financiera																					
5.2	Anexos																					
6.	Elaboración del Informe Final																					
7.	Revisión del Documento final con el asesor																					
8.	Entrega del Documento al Coordinador de la UPANA																					
9.	Entrega del documento al revisor																					
10.	Impresión del documento final																					



## **Conclusiones**

1. El Hotel Tayasal, carece de manuales de políticas y procedimientos, por lo tanto los empleados desarrollan sus funciones de forma empírica, provocando deficiencias, desviaciones y desorden y que las funciones de la gerente administrativa se tornen débiles, frágiles, instintivas.
2. En la actualidad derivado a las constantes reformas de la legislación, se determinó la falta de procedimientos y prácticas adecuadas para dar cumplimiento a actividades que logren las metas establecidas y poder evitar recursos físicos y financieros adicionales.
3. El manual de procedimientos del área financiera contable para la empresa Hotel Tayasal se elaboró acorde a sus necesidades, con el fin de regularizar de manera uniforme la información financiera contable, y que esta pueda ser consistente, oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones.
4. El documento de registro de operaciones posee descripción de las principales obligaciones tributarias, adicionalmente es flexible, basándose en las necesidades inmediatas del hotel, con lo cual pueda ir cambiando conforme las nuevas expectativas de la empresa.

## **Recomendaciones**

1. Implementar un Manual de procedimientos contables para el cumplimiento tributario que contenga la descripción y cumplimiento de sus obligaciones adecuadamente.
2. Al determinar los mecanismos de registro y control contable existentes, debe establecerse procedimientos ordenados y precisos con el propósito de mejorar el control interno de cada uno de ellos.
3. Acorde a la propuesta del manual de procedimientos en el área contable financiera expresar de manera oportuna la claridad en cada una de las fases de los procedimientos contables, influyendo así en la concientización e importancia de su implementación.
4. Proporcionar e implementar la correcta aplicación de las normas, políticas y reglas técnicas financieras y contables de acuerdo a la propuesta del Manual para el Hotel y lograr así un excelente desempeño.

## Referencias

- Cashin, Neuwith, Levy, J. (1986). *Enciclopedia de la Auditoría*. Nueva York, EEUU: Océano Grupo Editorial, S.A.
- Diccionario Económico Financiero. (8 de 07 de 2015). *Diccionario de términos económicos financieros*. Obtenido de portal.lacaixa.es
- Enciclopedia Financiera. (7 de agosto de 2015). Obtenido de [www//estados financieros.htm](http://www.estadosfinancieros.htm)
- Financiera, E. (7 de Agosto de 2015). *Estados Financieros*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com>
- Franklin Fincowsky, E. B. (2001). *Auditoría Administrativa*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Gerencia.com. (11 de 10 de 2014). *Tipos de Riesgos de Auditoría*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/>
- Gerencie.com. (7 de 07 de 2015). *Estados Financieros*. Obtenido de gerencie.com
- Gestión de Sistemas. (11 de 10 de 2014). *Tipos de Manuales Administrativos*. Obtenido de [mdjesus.wordpress.com](http://mdjesus.wordpress.com)
- Gestiopolis. (11 de 10 de 2014). *Clasificación de Cuentas Contables*. Obtenido de [gestiopolis.com](http://gestiopolis.com)
- Goxens Duch, A., & Goxens, M. A. (1998). *Enciclopedia Práctica de la Contabilidad*. España: Océano Grupo Editorial, S.A.
- Granados, T. (2015). *El Compendio*. Guatemala: Delgado Impresos & Cía. Ltda.
- Industrial, G. (11 de 10 de 2014). *Manual de Procedimientos*. Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/>
- Judge, Robbins, S. P., & A., y. T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Una Perspectiva Global y Empresarial*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Martínez, A. d. (2007). *Contabilidad*. México: Pearson Educación.

Monografías.com. (11 de 10 de 2014). *Administración, Finanzas y Contabilidad*. Obtenido de monografias.com

Normas Internacionales de Información Financiera. (s.f.).

Perdomo Salguero, M. L. (2003). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Guatemala: Ediciones Contables, Administrativas -ECA-.

Perdomo Salguero, M. L. (2005). *Problemas y Soluciones de Contabilidad II*. Guatemala: Ediciones Contables, Administrativas -ECA-.

Pérez Orozco, G. R. (2000). *Normas y Procedimientos de Auditoría*. Guatemala: Editoresd ECAFYA.

R, S. J. (25 de 08 de 2015). *tipos de control*. Obtenido de <http://funcionadministrativacontrol.blogspot.com>

Red de Conocimiento en Auditoría y Control Interno. (11 de 10 de 2014). *Los Riesgos en los Procesos de Auditoría*. Obtenido de [auditool.org](http://auditool.org)

Ruiz Orellana, E. A. (2003). *Guía Teórica y Práctica de Contabilidad General*. Guatemala: Ediciones ALENRO.

Tu diccionario hecho fácil. (11 de 10 de 2014). *Definición ABC, Economía, Impuesto*. Obtenido de [definicionabc.com](http://definicionabc.com)

Normas Internacionales de Contabilidad –NIC-

Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-

Normas de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas –NIIF PYMES-

Normas Internacionales de Auditoría –NIA-

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70 Código de Comercio

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 4-2012 Código Tributario

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441 Código de Trabajo

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 17-73 Código Penal

Congreso De La República De Guatemala, Decreto 37-92 Ley De Impuesto De Timbres Fiscales Y De Papel Sellado Especial Para Protocolos

Congreso De La República De Guatemala, Decreto 10-2012 Ley Del Impuesto Único Sobre Inmuebles

Congreso De La República De Guatemala, Decreto 26-92 Impuesto Sobre La Renta -ISR-

Congreso De La República De Guatemala, Decreto 27-92 Impuesto Sobre El Valor Agregado – IVA-

Congreso De La República De Guatemala, Decreto 73-2008 Impuesto De Solidaridad –ISO-

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1701, Acuerdo 1144-83 Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-

Congreso De La República De Guatemala, Decreto 295, Ley Orgánica Del Seguro Social

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 76-78 Ley Reguladora de la Prestación de Aguinaldo

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 37-2001 Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado

Congreso de la República de Guatemala, Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario

## **Anexos**

Anexo 1



## Anexo 2

### Entrevista Personal

Buenos días/tardes! Soy Cintya Castillo, estudiante de la UPANA, la presente entrevista tiene como objetivo recopilar información de índole financiera, administrativa y operacional, la cual servirá para documentar el trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida en la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría. Por favor responda las siguientes preguntas con veracidad y de acuerdo a las actividades que desarrollan dentro de la empresa. La información que se obtenga será tratada en forma confidencial y utilizada exclusivamente para los fines de la investigación.

Por su tiempo y colaboración, Muchas Gracias.

No.	Pregunta	SI	NO	N/A	Observaciones
1.	¿Existen políticas generales y particulares?	X			
2.	¿Existe un organigrama general y/o particular?	X			
3.	¿Existe un manual de organización?		X		
4.	¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y jerárquicos?	X			
5.	¿Desarrolla la dirección funciones de previsión y planeación para la empresa?	X			
6.	¿Desarrolla la dirección funciones de previsión y planeación para la empresa?	X			



7.	¿Se comparan los presupuestos con los resultados reales?		X		
8.	¿Hay controles establecidos para el seguimiento de planes, programas y proyectos?		X		
9.	¿Se efectúan en general comparaciones entre lo planeado y los resultados obtenidos en cuanto a: Objetivos, Políticas, Planes, Procedimientos, Programas, Presupuestos.		X		
10.	¿Se revisan periódicamente los elementos del control interno, en cuanto a, organización, personal, sistemas de información y supervisión?		X		
11.	¿La empresa cuenta con un manual general de sistemas y procedimientos?		X		
12.	¿Llenan los aspirantes una solicitud de empleo que consigne sus datos personales y los relativos a la escolaridad, especialización, experiencia y referencias de trabajo?		X		
13.	¿Se dan a conocer ampliamente las funciones y actividades del puesto a cada empleado?	X			
14.	¿Se efectúan las deducciones conforme a las disposiciones legales aplicables?	X			

15.	¿Cómo se entregan al pagador habilitado los cheques y nomina para pago y firma de los cheques?			X	
16.	¿Existe un esquema de organización que indique los puestos que requiere o requerirá la empresa?		X		
17.	¿Existe un programa calendarizado de adquisiciones de materiales de consumo, bienes y servicios?		X		
18.	¿Se cuenta con un catálogo actualizado de proveedores?	X			
19.	¿Se efectúan arqueos periódicos de la documentación pendiente de pago, y se concilian con los registros contables?	X			
20.	¿Existe una adecuada clasificación y separación de los materiales y artículos almacenados para facilitar su manejo, recuento y localización?	X			
21.	¿Existe un manual de procedimientos actualizados para la administración de los activos fijos?		X		
22.	¿Se tiene la política de promover y aceptar ideas, sugerencias y observaciones del personal en cuanto a mejoras de los procedimientos?	X			

23.	¿Define la dirección los objetivos y políticas de la empresa?	X			
24.	¿Se efectúan encuestas para investigar lo que el consumidor piensa de la empresa, personal y sus servicios?	X			
25.	¿Saben las personas de las diferentes áreas como se relaciona su trabajo con los objetivos y programas?	X			

### Anexo 3

#### Cuestionario

Buenos días/tardes! Soy Cintya Castillo, estudiante de la UPANA, el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información de índole financiera, administrativa y operativa, la cual servirá para documentar el trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida en la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría. Por favor responda las siguientes preguntas con veracidad y de acuerdo a las actividades que desarrollan dentro de la empresa. La información que se obtenga será tratada en forma confidencial y utilizada exclusivamente para los fines de la investigación.

Por su tiempo y colaboración, Muchas Gracias.

#### AREA ADMINISTRATIVA:

1. ¿Existen manuales de segregación de funciones?
1. ¿La gerencia tiene implementada funciones de previsión y planeación para la empresa?
2. ¿Cuentan con bodega adecuada para tener en existencia los diferentes productos?
3. ¿Se guardan en un lugar seguro los cheques, facturas pendientes de pago, talonarios de facturas, documentos importantes y contratos?
4. ¿Se tiene un banco de datos en Recursos Humanos posibles para optar a una plaza dentro de la empresa?
5. ¿El personal está capacitado para un siniestro?
6. ¿Existe implementada algún programa de computación?

#### AREA FINANCIERA:

7. ¿Se cuenta con un presupuesto de la empresa? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_ Si su respuesta es sí, se verifican en las diferentes áreas el cumplimiento de los mismos.

8. ¿Se contemplan deducciones conforme a las disposiciones legales aplicables como los son el IGSS y el ISR.?
9. ¿Las tarifas son de acuerdo a las autorizadas por el INGUAT?
10. ¿La empresa cuenta con contador interno o externo?
11. ¿Los gastos y las compras se efectúan con cheques?
12. ¿La cuenta bancaria de la empresa cuenta con firmas mancomunadas?
13. ¿Se tiene fechas establecidas para entrega de cheques a proveedores?
14. ¿Se verifica que coincida la fecha y monto de depósito bancario con los cortes de caja respectivos?
15. ¿Se verifican los depósitos realizados en los estados de cuenta bancarios?
16. ¿Se realizan conciliaciones bancarias independientes y periódicas?
17. ¿La contabilidad se encuentra actualizada con balances y estados financieros mensuales?
18. ¿Los depósitos de los ingresos se realizan diario?
19. ¿Se archivan o se lleva un control de las facturas y cheques anulados?
20. ¿Se llevan al día los libros contables autorizados y exigidos por la SAT?

AREA OPERATIVA:

21. La forma de pago se realiza con Cheques\_\_\_\_\_ Boucher\_\_\_\_\_ Recibos\_\_\_\_\_ Nóminas \_\_\_\_\_ Planillas\_\_\_\_\_
22. ¿Todos los cheques que se reciben se endosan en forma inmediata con la leyenda “deposítense a cuenta”?
23. ¿Se elabora diariamente un resumen adecuado de las facturas emitidas durante el día?

24. Existen controles adecuados del inventario: Tarjetas de Inventario\_\_\_\_\_ Codificados\_\_\_\_\_ Tarjeta de Responsabilidad\_\_\_\_\_
25. ¿Se solicitan por lo menos tres cotizaciones a diferentes proveedores y se analizan, estudian y eligen la mejor oferta, tomando en consideración precio, calidad y condiciones de pago?

**Anexo 4**



Fachada frontal del Hotel Tayasal  
Calle Límite entre Santa Elena y San Benito, Petén  
Fotografía Tomada el 01/08/2014



Interior Hotel Tayasal  
Calle Límite entre Santa Elena y San Benito, Petén  
Fotografía Tomada el 01/08/2014



Anexo 5

**Patente de Comercio de Empresa**  
REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA  
GUATEMALA, C.A.

E - HOTEL 1

**La Empresa Mercantil**  
HOTEL TAYASAL

Fue inscrita bajo el número de registro 241151 Folio 898 Libro 307 de Empresas Mercantiles

Número de Expediente 28494 - 2000 Categoría UNICA

Dirección Comercial SANTA ELENA, FLORES, PETEN

Objeto SIN QUE LA DESCRIPCION QUE SE HACE A CONTINUACION SEA LIMITATIVA, TODA ACTIVIDAD CON SIGUIENTE A) DESARROLLO DE PROYECTOS TURISTICOS, HOTELEROS EN TODAS SUS RAMAS, B) COMPRA VENTA, RENTA, COMERCIALIZACION DE VEHICULOS TERRESTRES, AEREOS Y MARITIMOS, C) COMPRA VENTA COMERCIALIZACION Y EN GENERAL ETC.

Fecha de Inscripción 17 / AGOSTO / 2000

Nombre Propietario/ta HOTEL TAYASAL, SOCIEDAD ANONIMA

Nacionalidad GUATEMALTECA Documento de identificación \*\*\*\*\* Ciudad Registro \*\*\*\*\*

Extendida en \*\*\*\*\* Municipio

Dirección del Propietario HOTEL TAYASAL, SANTA ELENA, FLORES, PETEN

Clase de Establecimiento SOCIEDAD MERCANTIL, Representante PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMON. Y REP. LEGAL

Fecha de emisión de esta Patente: Guatemala, 17 de AGOSTO de 2000

**NOTA:** Esta patente deberá ser colocada en lugar visible.

Registrador Mercantil General de la República  
GUATEMALA

Patente de Comercio de Hotel Tayasal



# Patente de Comercio de Sociedad

## REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA GUATEMALA, C.A.

S - HOTEL

La Sociedad

HOTEL TAYASAL SOCIEDAD ANONIMA

Fue inscrita bajo el número de Registro 44155 Folio 78r Libro 137 de Sociedades

Expendido 15,541.2000

Nacionalidad GUATEMALTECA

Inscripción Provisional

MAYO 2000

Inscripción Definitiva

AGOSTO 2000

Dirección de la Entidad HOTEL TAYASAL, SANTA ETENA, FLORES, PETEN

Objeto SIN QUE LA DESCRIPCION QUE SE HACE A CONTINUACION SEA LIMITATIVA, TODA ACTIVIDAD RELACIONADA CON DESARROLLO DE PROYECTOS TURISTICOS, HOTELEROS, EN TODAS SUS RAMAS, COMPRAVENTA, RENTA Y COMERCIALIZACION DE VEHICULOS TERRESTRES, AERIOS Y MARITIMOS, COMPRAVENTA, ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES, PLANTACIONES Y RECOLECCION DE FRUTOS, DESARROLLO TURISTICOS TANTO URBANOS COMO RUSTICOS Y LA COMERCIALIZACION EN GENERAL DE BIENES MUEBLES, COMPRAVENTA, IMPORTACION, EXPORTACION, COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION DE MERCAERIA EN GENERAL Y OTROS.

Fecha de emisión de esta Patente: Guatemala, 11 de AGOSTO de 2000

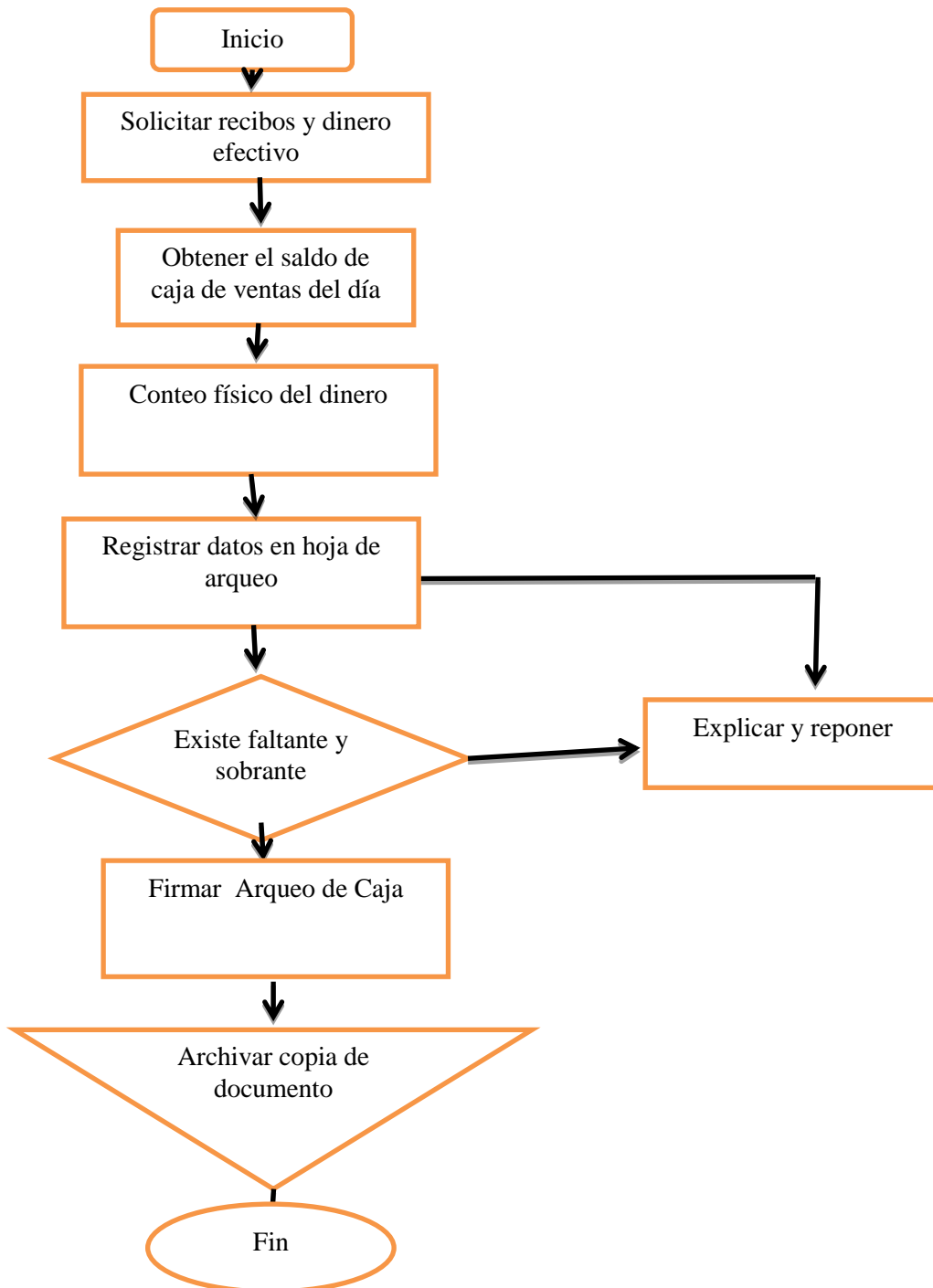
Registrador Mercantil General de la República

Patente de Comercio de Hotel Tayasal



## Anexo 7

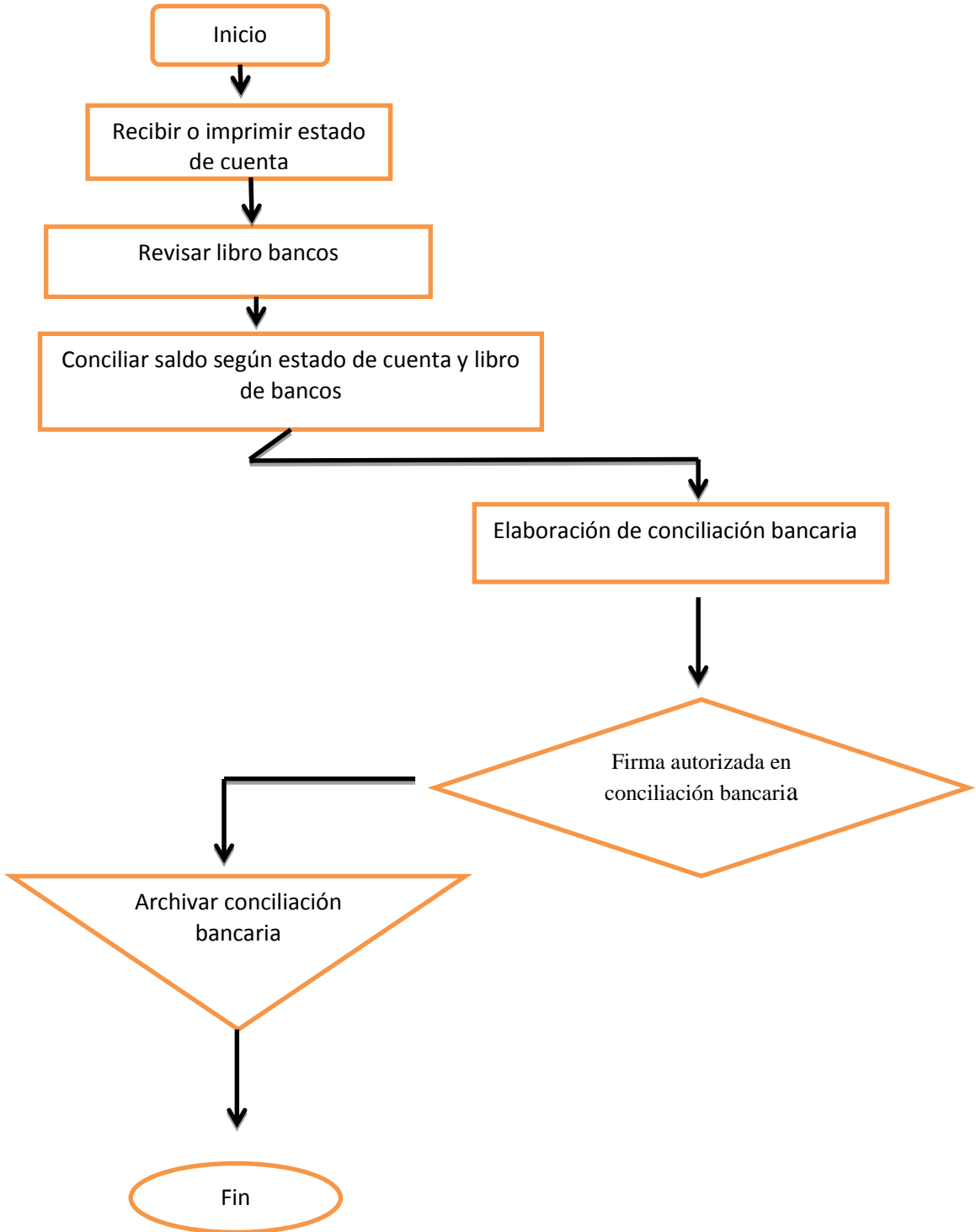
### Flujograma de Arqueo de Caja Chica



Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 8**

**Flujograma de Conciliaciones Bancarias**



Fuente: Elaboración propia.