



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA  
VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS EN EL HOTEL  
YAQUE PARADISE C.A.**

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial  
para optar al título de Licenciado en Administración.

AUTOR:  
Pedro López. C.I: 20.112.205

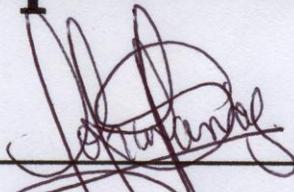
Guatamare, Abril de 2016



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

En conformidad con lo establecido en el artículo 9 del reglamento de trabajo de grado de pregrado de la universidad de oriente, se hace constar que el trabajo de grado, modalidad pasantía titulado: **"CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS EN EL HOTEL YAQUE PARADISE C.A."**. Presentado por el Br. Pedro López. C.I: V-20.112.205, como requisito parcial para optar al título de **Licenciado en Administración**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

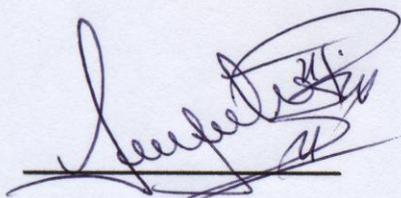
**Aprobado**



---

Lcda. Johanna Narváez

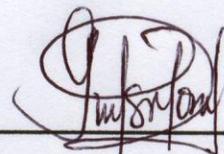
Tutor Académico



---

Lcdo. Luis Gutiérrez

Jurado Principal



---

Lcda. Daisis Giménez

Jurado Principal

## **DICATORIA**

Primeramente a Dios por haberme permitido alcanzar esta meta, por darme salud y sabiduría para lograr todos mis objetivos, por su infinita misericordia y amor.

A la Virgen del Valle por derramar su amor y su manto protector sobre toda mi familia y amigos.

A mi Madre por ayudarme y apoyarme durante toda mi carrera, por ser ese ejemplo de sacrificio y constancia para que nunca me faltara nada y por brindarme ese amor de madre que siempre nos hace falta.

A mi Padre por ser ese pilar fundamental en la familia, por su comprensión, su apoyo y por tolerar mis errores en todo momento.

A mi Hermana por siempre estar ahí compartiendo mis logros y apoyándome en todo momento.

A toda mi familia por su cariño incondicional y por ser parte de este sueño.

LOS AMO.

**PEDRO LÓPEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por darme fuerzas, salud y sabiduría para poder alcanzar este sueño y mostrarme el camino para que siempre saliera adelante.

A mis padres por darme todo su amor, por guiar mis pasos, por ser ese apoyo incondicional y por hacer de mí una persona de bien.

A la Universidad de Oriente por permitirme ser parte de la casa de estudio más grande de nuestro país.

A los profesores de la Universidad de Oriente por su dedicación, enseñanza y por su paciencia para hacer de nosotros los estudiantes los mejores profesionales.

A la profesora Johanna Narváez por su buena voluntad para asesorarme académicamente, por su dedicación y su ayuda para lograr esta meta.

A la Lic. Magda Merida por brindarme sus conocimientos, hecho fundamental para poder culminar el proceso de pasantías de forma exitosa.

A mi hermana, mi familia, mi novia, mis amigos por su amor y su apoyo incondicional.

GRACIAS A TODOS.

**PEDRO LÓPEZ**

## ÍNDICE GENERAL

DICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS .....	x
FASE I. INTRODUCCION .....	1
1.1.- Denominación de la Empresa .....	1
1.2.- Procedimiento Objeto de Estudio.....	1
1.3.- Introducción (Situación a Evaluar).....	1
1.4.- Objetivos dela Investigación.....	11
1.4.1.- Objetivo General.....	11
1.4.2.- Objetivos Específicos .....	11
1.5.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	12
1.5.1.- La Revisión Bibliográfica. ....	12
1.5.2.- La Observación directa.....	13
1.5.3.- La Encuesta.....	14
FASE II. ASPECTOS ORGANIZACIONALES DEL HOTEL YAQUE PARADISE C.A.....	17
2.1.- Reseña histórica del Hotel Yaque Paradise. ....	18
2.2.- Misión y visión del Hotel Yaque Paradise. ....	20
2.2.1.- Misión. ....	20
2.2.2.- Visión.....	21
2.3.- Valores de la empresa .....	21
2.4.- Estructura organizativa del Hotel Yaque Paradise. ....	23
2.4.1.- Departamento de Administración del Hotel Yaque Paradise. ....	26
FASE III. DESCRIPCIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS GENERADOS POR EL HOTEL YAQUE PARADISE C.A. ....	29

3.1.- Ingresos percibidos por el Hotel Yaque Paradise. ....	29
3.1.1.- Servicios que presta el Hotel Yaque Paradise.....	31
3.1.2.- Alojamiento del Hotel Yaque Paradise. ....	33
3.1.3.- Alquiler de toldos. ....	36
3.1.4.- Alquiler de Locales. ....	37
3.2.- Tarifas del Hotel Yaque Paradise.....	38
3.2.1.- Plazos y Condiciones para los clientes del Hotel Yaque Paradise. .....	40
3.3.- Distribución de los ingresos del Hotel Yaque Paradise, C.A. ....	42
3.4.- Egresos generados por el Hotel Yaque Paradise. ....	43
3.4.1.- Clasificación de los egresos del Hotel Yaque Paradise.....	44
FASE IV. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS APLICADOS POR EL HOTEL YAQUE PARADISE C.A.....	52
4.1.- Normas, políticas y procedimientos de control para la verificación los ingresos del Hotel Yaque Paradise. ....	52
4.1.1.- Departamento de ventas y reservas. ....	53
4.1.2.- Departamento de recepción:.....	57
4.1.3.- Departamento de administración: .....	59
4.2.- Normas, políticas y procedimientos de control para verificar los egresos.....	61
4.2.1.- Políticas: .....	62
FASE V. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS INVOLUCRADOS EN EL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL HOTEL YAQUE PARADISE, C.A.....	65
5.1.- Factores Internos. ....	65
5.1.1.- Fortalezas y debilidades presentadas en el control interno aplicado para la verificación de ingresos y egresos.....	68

5.2.- Factores externos.....	72
5.2.1.- Oportunidades y amenazas que afectan el control interno aplicado para la verificación de ingresos y egresos.....	75
5.3.- Análisis de la situación interna y externa. ....	80
5.3.1.- Análisis Interno: .....	81
5.3.2.- Análisis externo: .....	82
CONCLUSIÓN .....	84
RECOMENDACIONES .....	86
REFERENCIAS .....	88
ANEXOS .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1. Organigrama general del Hotel Yaque Paradise, C.A. ....	25
--	----

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nro. 1 Cantidad de servicios ofertados y su aporte porcentual a los ingresos del Hotel Yaque Paradise, C.A. ....	31
Cuadro N° 2 Distribución y características de las habitaciones. ....	34
Cuadro N° 3. Tarifas por tipo de Habitación y Temporada .....	39
Cuadro N° 4: Distribución de los ingresos.....	42
Cuadro N° 5: Matriz DOFA.....	80

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma nº 1. Procedimiento para el control de Ingresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Ventas y Reservas. ....	55
Flujograma nº 2. Procedimiento para el control de Ingresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Recepción. ....	58
Flujograma nº 3. Procedimiento para la verificación de Ingresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Administración. ....	60
Flujograma nº 4. Procedimiento para el control de egresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Administración.....	63

## **FASE I. INTRODUCCION**

### **1.1.- Denominación de la Empresa**

Este estudio de pasantía fue desarrollado en el departamento de administración del Hotel Yaque Paradise, empresa que se dedica a la actividad hotelera y que inició sus operaciones en el año 1993, se encuentra ubicada en la Calle principal Mario Oliveros de Playa el Yaque, Municipio Díaz del estado Nueva Esparta.

### **1.2.- Procedimiento Objeto de Estudio**

El objeto de estudio se encuentra enfocado en analizar el control interno administrativo de los procedimientos llevados a cabo para la verificación de los ingresos y egresos del Hotel Yaque Paradise.

### **1.3.- Introducción (Situación a Evaluar)**

El éxito de una organización depende en gran medida de un proceso administrativo que garantice el alcance de los resultados deseados, cuyas funciones constan específicamente de cuatro actividades básicas: planificar, organizar, dirigir y controlar. La planificación es de gran importancia porque indica el mejor camino para formular las estrategias que conducen al objetivo propuesto y para evaluarla, es decir, determina por anticipado que debe hacerse y cuáles objetivos deben alcanzarse.

Por lo tanto, la organización se ocupa de agrupar todas las actividades para ejecutar lo que se planeó, definiendo así las tareas, responsabilidades y las relaciones de autoridad, donde la dirección es parte fundamental al

utilizar canales de comunicación óptimos para guiar a los individuos hacia los objetivos que deben alcanzarse, siendo necesario contar con un control que garantice que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previsto.

Por otra parte, el control en la gerencia administrativa es importante para el éxito y eficacia de la administración, porque permite conocer donde está la organización y hacia donde debe dirigirse, en consecuencia el proceso del control consiste en asegurar que se están cumpliendo tanto los objetivos de la empresa como los planes elaborados para lograrlos. Al respecto Fayol, citado por Melinkoff (1990:62) define el control como “la verificación de sí todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos” identificando así las debilidades y los errores para aplicar las acciones correctivas y evitar que se repitan.

Para Koontz (2003:78) el control es: "medir y corregir las actividades de subordinados para asegurarse que los eventos se ajustan a los planes...", es decir, que evalúa el desempeño de las actividades para mostrar las desviaciones respecto a los estándares, propone las acciones para su corrección para garantizar que los planes tengan éxito en la consecución de los objetivos.

De allí, que el control sea un instrumento importante en la empresa, por cuanto, asegura el cumplimiento de la misión y visión organizacional, preservando su existencia y apoyando su desarrollo; el control se aplica a las acciones, actividades y procesos, con el objeto de detectar errores, debilidades, fraudes o pérdidas en el momento que se presenten, para

corregirlos a tiempo y poder así, garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas que permitan alcanzar el éxito organizacional.

En esencia, el control es el examen de los resultados, que está íntimamente ligado a la planeación, organización y ejecución, puesto que abarca todas las actividades y tareas que se ejecutan, a fin de mantenerlas dentro de los límites aceptables y de existir desviaciones con los estándares poder efectuar ajustes y reorientación de las acciones incluyendo las revisiones en la planeación, organización y ejecución para logros futuros, razón por la cual, el control junto a las otras tres funciones del proceso administrativo garantizan que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Es de resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conocerá la situación real de la misma, siendo importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Para Fernández, Gay, Puente y Martín (1986:7) el control interno se define como un:

Conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registro, cumplimiento de políticas definidas).

Por tanto, el control interno fluye como una herramienta en manos de la gerencia para dirigir los procesos internos, ya que desarrolla un grupo de acciones estructuradas y coordinadas, que cumplen y/o alcanza los objetivos que persigue la organización, dado a que éste se conforma por todos los elementos de la planeación, que deben interactuar con fluidez, seguridad y

responsabilidad, para garantizar el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos y registradas por la contabilidad y, por ende, las metas propuestas por la misma.(Cepeda,1997).

Siguiendo el mismo orden de ideas Porto (2005) establece que, si en una empresa de hotelería se implementa un modelo de control eficiente para la administración, es posible que mediante la misma se pueda lograr el alcance de todos aquellos objetivos trazados por la empresa al momento de su constitución, especialmente, cuando se coordinan los procesos actualizados mediante los cuales los responsables de las empresas hoteleras toman las decisiones correspondientes que incluyen todas las actividades que se desarrollan en las mismas.

Dentro de esas actividades desarrolladas por los hoteles están todas aquellas necesarias para obtener los ingresos destinados a incrementar el capital, así como también los compromisos adquiridos con los empleados, proveedores, entes gubernamentales y cualquier otro egreso para cumplir con la operatividad de la organización. En tal sentido, McConnell (1997,42) define los ingresos como:

Los ingresos, en términos económicos, hacen referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno. El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, una venta, etc.). El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad.

En consecuencia cuando un hotel vende sus servicios a un cliente, el valor de la compra, pagada por el cliente, es el ingreso percibido por el

mismo. Estos ingresos pueden ser utilizados para pagar los salarios de los trabajadores, así como también de los empleados u otras obligaciones que hayan obtenido, además de dar utilidades a los dueños, ahorrar o realizar nuevas inversiones. Así pues según Stanley (1997, 51):

Los ingresos pueden clasificarse en ordinarios y extraordinarios. Los ingresos ordinarios son aquellos que se obtienen de forma habitual y consuetudinaria; por ejemplo el salario de un trabajador que se ocupa en un trabajo estable, o las ventas de una empresa a un cliente que compra periódicamente o de forma habitual. Los ingresos extraordinarios son aquellos que provienen de acontecimientos especiales; por ejemplo un negocio inesperado por parte de una persona o una emisión de bonos por parte de un gobierno.

En tal sentido los ingresos ordinarios de un hotel provienen básicamente de lo que se puede considerar su negocio principal: proporcionar alojamiento y alimentación a sus clientes. Sin embargo es habitual que ofrezcan un producto mucho más amplio, incluyendo una serie de servicios e instalaciones que pueden llegar a representar los ingresos extraordinarios, (televisión, teléfono, lavandería, cafetería, salones, piscinas, animación...) encaminados a hacer más agradable la estancia del cliente, al mismo tiempo que incrementan el volumen del negocio.

Adicional a ello, Vacas (2002) sostiene que del total de los ingresos de un hotel, cerca de las dos terceras partes, corresponden a las habitaciones, y casi un tercio de los mismos bar/cafetería y restaurante. La distribución de estos ingresos corresponde aproximadamente a turismo individual cerca del 69%, y a grupos algo más del 31%. Por otra parte García, (2011, 67): define los egresos como:

Una expiración de elementos del activo en donde se han incurrido voluntariamente para producir ingresos. También se puede definir los gastos como la inversión necesaria para administrar la empresa o negocio, sin ello

sería imposible el funcionamiento de cualquier ente económico; los gastos se recuperan en la medida que, al calcular el precio de la venta del bien o servicio este se debe tener en cuenta.

De manera que un gasto es un consumo voluntario de activo a cambio de una contraprestación, en el caso de que dicho consumo fuera involuntario y sin contraprestación se incurriría en una pérdida. Se derivan de las transacciones realizadas por las empresas con el mundo exterior que dan lugar a alteraciones negativas en el patrimonio neto de la misma.

Cabe destacar que los gastos que suelen presentarse en un hotel no difieren a los de otras empresas. Los más importantes por su cuantía son los gastos de personal, de reparaciones y mantenimiento, amortización del inmobiliario y las compras de materias primas y otros aprovisionamientos.

Dada la importancia que representa el obtener altos ingresos y disminuir los egresos de una organización, surge la necesidad de implementar procedimientos que permitan el control de los ingresos y los egresos con el propósito de evitar acciones fraudulentas que constituyan un efecto negativo en la empresa. Así lo expresa Biegler. J (1980,54), quien afirma que:

“Los procedimientos representan la forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos, pudiendo alcanzar el mayor beneficio que puede poseer una empresa y viene dado por obtener ingresos elevados, ser prestigiosa en el mercado y generar riqueza y empleo”.

Por lo tanto los procedimientos son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la

cual ciertas actividades deben cumplirse. Según Melinkoff, R (1990, 28), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

No obstante, el beneficio de los procedimientos en un hotel viene dado por el aumento del rendimiento laboral, permitiendo adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuir a llevar una buena coordinación y orden en las actividades del mismo.

En tal sentido, resulta importante que los procedimientos influyan en todas las operaciones desarrolladas dentro del hotel, de ese modo se creará una cadena de trabajo orientada a cumplir el objetivo común. Esto les permite a los gerentes elaborar planes concretos de acción orientados al cumplimiento de los objetivos.

De aquí, la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, ésto debido a la falta de conocimiento al momento de llevar a cabo la ejecución de las funciones y responsabilidades inherentes en los procedimientos a desarrollar en un área específica, lo que ha provocado que la administración de las empresas asuman implementar un control interno que les permita lograr a través de la planeación, ejecución, control y supervisión la eficacia y eficiencia en todos los procedimientos, procesos y actividades desarrolladas en los diferentes departamentos que integran una organización, con miras a reducir los riesgos de pérdidas que le permitan lograr la consecución de sus objetivos, así como mantener la utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad garantizando la oportunidad, utilidad y confiabilidad de la información y registros que respaldan la gestión de la misma.

La actividad hotelera no escapa a la aplicación del control interno como una herramienta de gestión que permite mantener un flujo de información que se evalúe día a día, a través de la comprobación o verificación de la facturación por concepto de habitaciones, teléfono, lavandería, alimentos y bebidas, los cuales son considerados los ingresos de la operación, y la verificación de los soportes de cada egreso que se realice, comprobando su legalidad y que esté relacionada con la operatividad del hotel, por lo que su manejo debe estar claramente definido en cuanto a la recolección, depósito, revisión y registro para asegurar su adecuada y correcta canalización, dado a que estas transacciones generan efectivo que podría ser de fácil sustracción sino se implementan los mecanismos apropiados.

En tal sentido, el Hotel Yaque Paradise C.A, (empresa dedicada a la prestación de servicios de alojamiento, bajo la modalidad de plan americano), para llevar a cabo una eficiente administración cuenta con un administrador y un asistente administrativo, quienes son los encargados de vigilar, controlar y supervisar, todas las operaciones, además de ser los encargados de verificar los ingresos y egresos, a fin de mantener un control sobre las actividades que optimicen el buen funcionamiento del control interno.

El mencionado hotel, posee ingresos derivados del hospedaje, el alquiler de toldos, alquiler de locales y restaurantes ubicados en zonas y territorios propiedades del hotel. Mientras que los gastos de la organización se derivan de todos aquellos desembolsos monetarios necesarios para el óptimo funcionamiento de las instalaciones, así como también aquellos compromisos de pagos con proveedores para reponer el inventario de materiales operativos y administrativos, clasificando sus egresos en gastos

administrativos (nómina, impuestos, materiales de oficina) y gastos operativos (proveedores, mantenimiento de las instalaciones, transporte del personal).

Durante la realización de la pasantía en la empresa Hotel Yaque Paradise C.A, se observó la presencia de ciertas debilidades en cuanto al control interno administrativo aplicado a los procedimientos de verificación de los ingresos y egresos:

- El departamento de recepción, no emite un reporte justificando el dinero que a diario ingresa en el hotel, solo envía el dinero total de las ventas del día, por lo tanto, la administración desconoce si existe algún desvío de ese dinero.
- Los ingresos diarios por concepto de toldos se envían al Dpto. de recepción, pero no son registrados en el sistema, esta acción es necesaria para su posterior facturación y de esta forma llevar un registro de dichos ingresos, esto como consecuencia puede generar sanciones por parte de la administración tributaria, tales como: multas, cierre temporal y/o confiscación de los bienes.
- No existe un contrato de arrendamiento con los comerciantes que alquilan los locales, por ende, es totalmente nula la relación comercial, y por consiguiente se derivan consecuencias fiscales, como por ejemplo multas, cierre temporal y/o confiscación de los bienes. Adicional a esto, no se lleva un control de los ingresos por concepto de alquiler de los locales comerciales, la principal fuente de ingreso (alojamiento) desvía la atención del departamento de administración.

- Respecto a los egresos, algunas erogaciones no están respaldadas o justificadas, tal es el caso de los proveedores que no hacen entrega de facturas. No permitiendo realizar debidamente los registros contables.
- Cabe destacar que la caja chica que maneja la empresa es de Bs 20000,00, por lo tanto no es recomendable cubrir una factura por un monto mayor a los Bs 5000,00 porque no duraría mucho su reposición, ha sucedido en varias oportunidades y este monto sólo debe cubrir gastos mínimos que sean imprevistos. Al mismo tiempo no existe un límite de gastos para reponer la caja chica, en oportunidades se ha gastado todo el dinero y se debe esperar el proceso de reposición para realizar cualquier otro tipo de gasto. Aunado a esto no existe una persona custodio de la caja chica, por lo tanto no se podrá responsabilizar a nadie ante cualquier pérdida o falta de dinero
- Por último los compromisos de pagos de impuestos y retenciones no se realizan en su debido momento, esto puede generar sanciones y multas que perjudicaran a la empresa de forma significativa.

En razón de lo expuesto, surge la inquietud de analizar el control interno administrativo para los procedimientos de verificación de los ingresos y egresos aplicados por el Hotel Yaque Paradise C.A, a fin de establecer las recomendaciones finales.

## **1.4.- Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1.- Objetivo General**

Analizar el control interno administrativo de los procedimientos de verificación de los ingresos y egresos aplicados por el Hotel Yaque Paradise.

### **1.4.2.- Objetivos Específicos**

1. Describir los aspectos organizacionales del Hotel Yaque Paradise.
2. Describir los ingresos y egresos generados por el Hotel Yaque Paradise C.A.
3. Describir las políticas, normas y procedimientos de verificación para el control de los ingresos y egresos aplicados por el Hotel Yaque Paradise, C.A.
4. Determinar los factores internos y externos involucrados en el control de los ingresos y egresos del Hotel Yaque Paradise, C.A.

## **1.5.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Para la realización del estudio se utilizó una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, para integrar la estructura por medio del cual se organizó y llevo a cabo la ejecución y avance del mismo, según Arias (2006:67) las técnicas e instrumento recolección de datos “son el procedimiento o forma particular de obtener datos de información”, es decir, representan un conjunto de técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información que avala el informe y permiten obtener el análisis del contenido objeto de estudio, con la finalidad de conocer las debilidades y de esta manera brindar posibles recomendaciones.

En razón a la importancia de estas herramientas en la recopilación de la información para el investigador, en el desarrollo de este estudio se utilizó como estrategias metodológicas las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

### **1.5.1.- La Revisión Bibliográfica.**

Para poder obtener información relevante sobre el tema objeto de estudio es necesario fundamentar este proyecto mediante bases teóricas a través de la consulta de diferentes textos y fuentes, tales como: tesis, libros, artículos de internet, entre otros; así como los elementos necesarios para sustentar y enriquecer el proyecto de pasantías.

Según Hernández, S. (1998:23) la revisión documental: “consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como extraer y recopilar la

información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación”

Esta técnica estuvo dirigida a la revisión de los documentos internos del Hotel Yaque Paradise; textos, archivos y documentos contables, con la finalidad de obtener información sobre el objeto de estudio, las cuales fueron de gran utilidad en el momento de desarrollar los aspectos teóricos que fundamentan el control interno, que sirvieron de apoyo en el análisis y comparación de los resultados obtenidos y la formulación de alternativas.

#### **1.5.2.- La Observación directa.**

Esta técnica de recolección también llamada observación simple o libre, permitió obtener la información de manera directa mediante la percepción y seguimiento de las diferentes funciones ejecutadas por el Departamento de Administración, sin la ayuda de elementos técnicos especiales. En este sentido, Yuni y Urbano (2006:40), se refiere a la observación como:

Una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad mediante el empleo de los sentidos, conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas y por las teorías científicas que utiliza el investigador.

En tal sentido la observación directa no es más que una técnica que utilizan los investigadores para percibir los hechos reales, mediante el uso de los sentidos, obteniendo información veraz de las actividades realizadas en cualquier nivel de la organización.

Mediante esta técnica de recolección de datos se obtuvo el contacto directo con el personal que labora en el departamento de administración, la cual permitió visualizar la forma como se efectúan las diferentes actividades, procesos y procedimientos desde el momento en que nace las operaciones hasta los distintos registros que ésta origina, a fin de garantizar con ello la confiabilidad de los datos recolectados. Esta técnica facilitó la captación e intervención del pasante en forma directa y personal, en la verificación de lo reflejado en los reportes del asistente administrativo con los diferentes soportes anexos, a fin de hacer el cruce de información, para posteriormente hacer el registro de los ingresos y egresos, con el propósito de detectar sus fortalezas y debilidades que sirvieron de base para la formulación de las recomendaciones.

### **1.5.3.- La Encuesta.**

A través de esta técnica de recolección de datos se busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. Para Trespacios, Vázquez y Bello, (2005, 96)

La encuesta es un instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Además este tipo de encuesta es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve. Está constituido por un conjunto de diferentes reactivos o ítems que pueden ser planteados de forma

interrogativa, con un orden de preguntas y un contenido concreto sobre el tema que se quiere investigar.

De tal forma, para lograr el objetivo se empleó una guía de preguntas en la que se registró los puntos básicos sobre los que se necesitó recabar información. Algunas de las preguntas que se formularon en el cuestionario para el alcance de los objetivos fueron las siguientes:

¿Quién controla los soportes de venta (facturas) usados y no usados y cómo?

¿Cuáles son los pasos a seguir en el momento de realizar la verificación de los reportes de ingresos?

¿Quién se encarga del manejo del efectivo y quien deposita?

¿Quiénes intervienen en el proceso de emisión y registro de los egresos y de qué manera lo realiza?

¿Cuántas personas se encargan del manejo de la caja chica?

¿Cómo se lleva a cabo el registro de transacciones en los archivos administrativos?

¿Considera que los procedimientos aplicados por el hotel para la verificación de la información proporcionan seguridad en cuanto al correcto registro de los ingresos y egresos operativos?

## **FASE II. ASPECTOS ORGANIZACIONALES DEL HOTEL YAQUE PARADISE C.A.**

La Organización es considerada como uno de los pilares fundamentales de la administración de empresas. Es parte fundamental en el planeamiento y desarrollo de las actividades que conlleva un proyecto empresarial.

Por consiguiente la organización participa en cada fase o etapa de un proyecto dado al propósito de la administración de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupo y conformando equipos, alcancen con eficiencia las metas seleccionadas. Según Koontz, H. (2003), la administración se divide en cuatro funciones básicas:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Cada una de estas funciones se relaciona con los aspectos organizacionales, tomando en cuenta que los aspectos de una empresa derivan del proceso administrativo. Así pues se define la planeación como el punto de partida en donde se detallan las estrategias y se fija el curso de acción a seguir, esto lo ratifica Koontz, H. (2003,39), quien afirma que:

Planear significa crear o seleccionar objetivos y metas, estableciendo los principios que habrán de orientarlos, las secuencias de operaciones para realizarlos y las determinaciones de tiempos y números necesarias para su realización, es decir se tiene que tener una misión y una visión en donde se vea a la empresa desde el presente hasta el futuro

Organizar entonces, es establecer relaciones efectivas de comportamientos entre personas, así lo menciona Munch, G. (2005,64), quien determina que: “Para trabajar con eficiencia se deben establecer canales de comunicación para de esta manera poder obtener satisfacción personal al momento de hacer las tareas seleccionadas bajo un ambiente prospero, con el propósito de alcanzar una meta o un objetivo.”

Así mismo cuando se dirige, se trata de influir en los individuos de modo que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, así lo resume Weihrich, K. (2003,57), quien especifica que: “Las personas asumen diferentes papeles, y no existen personas promedio. Al trabajar en favor de las metas, un gerente o administrador debe tomar en cuenta la dignidad de las personas en su integridad.”

Por último se desglosa la función más relacionada con la investigación, de esta manera se define al control como la medición del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los planes ideados para alcanzarlos. Koontz, H. (2003).

Una vez especificadas las funciones que dan vida a los aspectos generales de una organización, se procede a explicar y detallar los aspectos organizacionales presentes en el Hotel Yaque Paradise, partiendo desde su reseña histórica hasta su estructura organizativa.

## **2.1.- Reseña histórica del Hotel Yaque Paradise.**

Hotel Yaque Paradise C.A, fue un proyecto originado hace aproximadamente 22 años con la finalidad de prestar un servicio turístico de alojamiento en una de las playas más visitadas del país, para entonces fue

creado con la denominación de “El Yaque Paradise” bajo la tutela de 3 socios quienes se encargaron de desarrollar ese gran proyecto, destacando que para la fecha no existían tantos hoteles en playa el yaque como hoy en día. La construcción de este edificio tuvo una duración aproximada de 2 años, y para el momento de su inauguración contaba con 30 habitaciones equipadas con aire acondicionado, tv nacional y agua caliente, distribuidas en 4 pisos, (15) vista al mar, y (15) vista a la calle, además de una terraza con vista al mar.

Dentro de los servicios que prestaba el hotel se encontraba el de alojamiento y desayuno, servicios que aún se encuentran vigentes apegados a los estándares de calidad y a las leyes y reglamentaciones gubernamentales. Con el tiempo se han sumado otros servicios, como el de Tv por cable, conexión a internet (Wi-Fi) y toldos o sombrillas en la playa, lo que le ha otorgado la categoría de 3 estrellas.

Para 1999 se toma la decisión de cambiar la denominación de la empresa, por lo que pasó a llamarse “Hotel Yaque Paradise”, este cambio se produjo a razón de la condición de Hotel que tiene la empresa y que para efectos comerciales iba a generar más atención en los turistas que visitan la isla de Margarita año tras año.

Hace 2 años uno de sus dueños y accionista mayoritario decide realizar una remodelación completa a las instalaciones, motivado por la construcción en la zona de hoteles suficientemente aptos para apoderarse del mercado turístico, esta remodelación se completó a finales del año 2014, proporcionándole a los clientes mejores instalaciones, comodidad, confort y espacios aptos tanto para el disfrute familiar como para viajes de negocios.

Dentro de las remodelaciones, una de las más notorias fue la realizada en la recepción y el lobby, considerando que son las áreas más visitadas por los clientes, ya sea para disfrutar de los servicios del hotel o para solicitar algún tipo de información, anteriormente se encontraban deterioradas debido a los años que tenía en funcionamiento sin sufrir ningún tipo de mejoras.

Cabe destacar también la construcción de una piscina con vista panorámica hacia el mar además de 3 habitaciones tipo suite y un gimnasio, lo que permitió captar aún más la atención de los clientes, aumentando de esta forma los ingresos después de la reinauguración del hotel.

## **2.2.- Misión y visión del Hotel Yaque Paradise.**

### **2.2.1.- Misión.**

La misión indica la manera como una empresa pretende lograr y consolidar las razones de su existencia, es decir, su propósito que la distingue de otras similares, por esto, debe ser definida de manera clara y concisa por la alta dirección para consolidar la imagen corporativa de ésta. Al respecto Serna (1995:170) define la misión como “la guía de la planeación, unificadora de propósitos, punto de partida para la venta interna y estrategia fundamental para desempeñarse en otros mercados”; dicho de otra forma, busca inspirar y promover en sus miembros la lealtad para que guíen a la organización a perdurar en el tiempo.

El Hotel Yaque Paradise tiene como misión prestar un servicio de calidad en donde cada cliente tenga la oportunidad de vivir una experiencia única en un espacio ideal para el disfrute familiar, potenciando la capacidad

productiva de cada trabajador, elevando su calidad de vida y desarrollando buenas relaciones comerciales que a su vez generen un impacto positivo en la comunidad.

### **2.2.2.- Visión.**

La visión la define la alta gerencia como el gran objetivo hacia el cual dirigir sus esfuerzos, es decir, el rumbo para lograr el desarrollo esperado en el futuro, por ello, debe ser inspiradora, difundida y comprendida por todos los miembros de la organización. Al respecto Vidal (2004:109) define la visión como “una imagen compartida sobre lo que queremos que nuestras empresas sean o lleguen a ser...Proporciona un propósito intencionado para una orientación futura”, es decir, una percepción clara de un futuro deseable.

La visión del Hotel Yaque Paradise, C.A, se basa en consolidarse como una gran empresa hotelera, reconocida en el ámbito nacional e internacional con la capacidad de competir con los mejores Hoteles del país en términos de servicios, eficiencia y calidad, operando bajo un ambiente hostil en donde las relaciones comerciales con los proveedores sea oportuna para la captación de clientes potenciales ya sea nacionales o extranjeros.

### **2.3.- Valores de la empresa**

Los valores forman parte de la cultura organizacional, proporciona un sentido de dirección común, que guía la conducta de sus empleados y plantea los límites en los cuales deben enmarcar su conducta en la empresa. En este sentido, los valores son parte esencial de la filosofía que tiene la empresa para lograr su éxito organizacional. Para Cambell y Tawadey (1992:126) “los valores proporcionan un sentido de dirección común a todos

los empleados y establecen directrices para su comportamiento diario”, que requieren de la comunicación por parte de la dirección a todos los miembros de la organización, con miras a que éstos realicen sus acciones en el marco ético-social.

Los valores que caracterizan al Hotel Yaque Paradise, C.A, son los siguientes:

- Integridad, Honestidad y transparencia en nuestros actos y decisiones, respeto a las personas, a la comunidad y al ambiente. Humildad para reconocer los errores. Ser justos, responsables y congruentes.
- Servicio y compromiso que nos permite escuchar, atender y superar necesidades y expectativas de los trabajadores, clientes y proveedores, generando relaciones profundas y duraderas. Dejar un legado en las comunidades.
- Pro-actividad y Responsabilidad por el mejoramiento continuo y auto desarrollo. Búsqueda constante de alternativas para adquisición de nuevas habilidades, destrezas, y conocimientos, tanto en lo personal como en lo profesional.
- Sinergia y un equipo unido que genera fuerza superior donde el resultado del trabajo conjunto es mejor que el esfuerzo individual. Implica armonía, respeto, compromiso, apertura, integración y comunicación efectiva.

- Pasión y energía que promueve a entregar con entusiasmo lo mejor de cada uno, logrando los sueños, desafíos, retos, disfrutando de lo que se hace.

#### **2.4.- Estructura organizativa del Hotel Yaque Paradise.**

La estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades, estas se dividen en especializaciones de trabajo que a su vez se subdividen en trabajos separados. Después de ello se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos en una organización (Robbins, 2006).

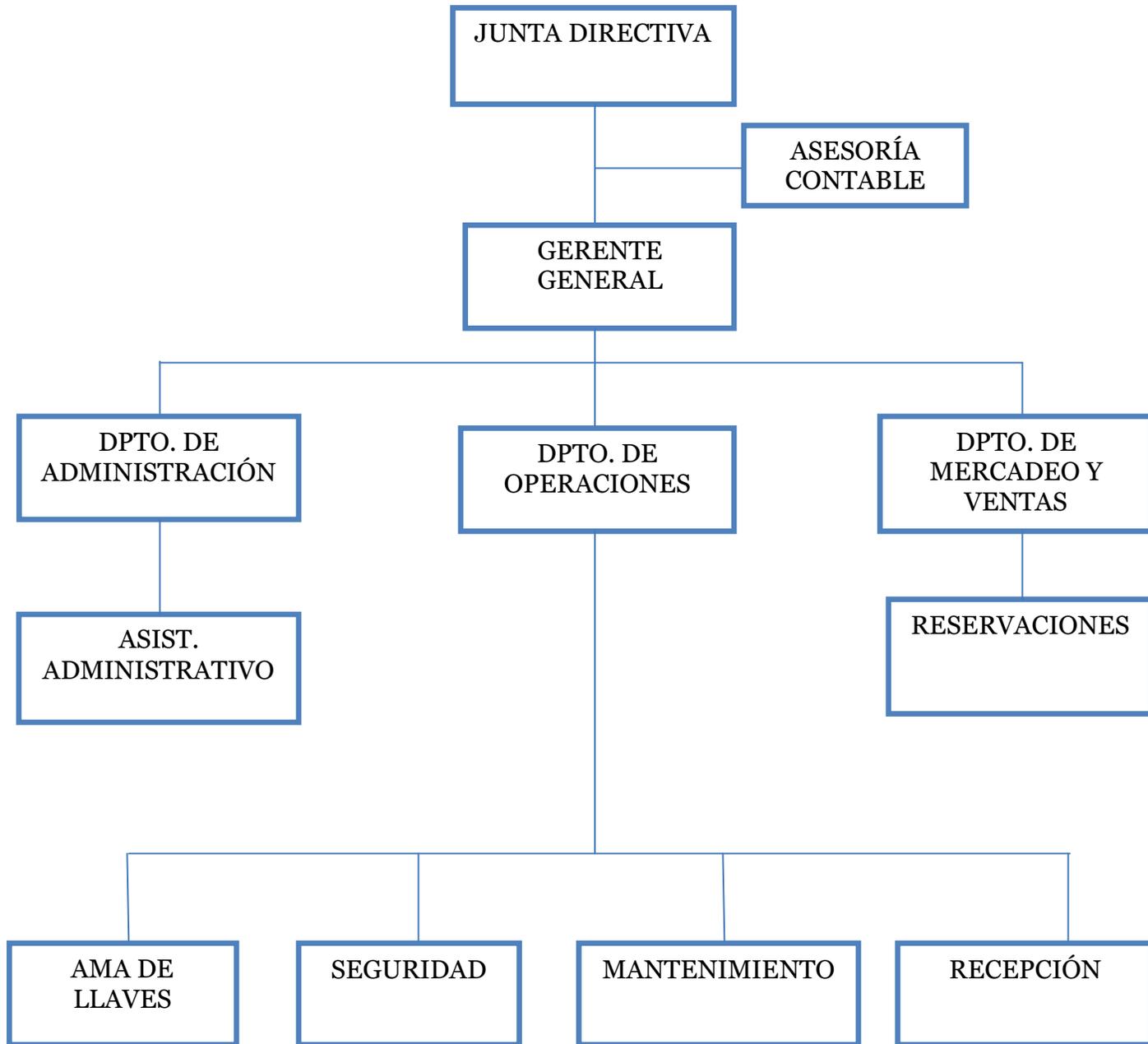
Así pues para toda organización es importante contar con una adecuada estructura organizativa que garantice la administración efectiva, de allí, que se considere el marco de actuación de la empresa, al establecer los niveles jerárquicos, delimitar las áreas de responsabilidad y facilitar que las tareas sean divididas, agrupadas, coordinadas y controladas para el logro de los objetivos. Para Francés (2001:30) “la estructura organizacional es el conjunto de relaciones estables existentes entre los cargos (roles) de una organización. La estructura organizacional define formalmente cómo se dividen, agrupan, y coordinan las tareas en una organización”.

Por otra parte la teoría de organización de empresas expresa que la estructura organizativa de una empresa depende de su estrategia: es decir, primero hay que definir la estrategia a seguir (misión, visión y objetivos estratégicos) para después organizar internamente la empresa de tal forma que facilite la consecución de dichos objetivos.

Es de destacar, que la estructura organizacional debe proporcionar un monitoreo adecuado de las actividades de la entidad, la segregación de responsabilidades y el flujo necesario de la información, además de integrar de forma apropiada las actividades que son de alto riesgo, siendo necesario evaluar periódicamente la estructura para realizar las modificaciones necesarias. De allí, que cada empresa tenga diseños organizativos distintos, los cuales dependerán de la actividad principal, su dimensión, su estructura, entre otros aspectos, los cuales se reflejan en organigramas distintos.

Entre los organigramas de uso generalizado se encuentra el de tipo vertical, donde las unidades se desplazan de arriba hacia abajo, es decir, las unidades de mayor jerarquía se encuentran en la parte superior y las líneas de autoridad y responsabilidad descienden en forma escalonada hacia los niveles inferiores. Universidad Nacional Abierta (1996, p145).

**Figura n° 1. Organigrama general del Hotel Yaque Paradise, C.A.**



**Fuente:** Departamento de operaciones Hotel Yaque Paradise, (2014).

La estructura organizativa del Hotel Yaque Paradise, C.A, es de tipo vertical-lineal, dado que las jerarquías supremas se presentan en la parte superior, con líneas de comunicación de autoridad y responsabilidad que descienden hacia las jerarquías inferiores a medida que decrece su importancia, es decir, define y establece claramente las responsabilidades y funciones de cada cargo. En este tipo de estructura cada trabajador sabe de quien recibe órdenes y a quien debe informar, puesto que su principal característica es el principio de unidad de mando basado en los niveles jerárquicos, en el cual cada subordinado se reporta únicamente a su superior, tiene un solo jefe, de quien recibe órdenes y se reporta exclusivamente.

#### **2.4.1.- Departamento de Administración del Hotel Yaque Paradise.**

El departamento de Administración es el responsable de llevar a cabo los planes y programas de una empresa determinada, es el responsable de la correcta ejecución del plan de desarrollo, controla y analiza cómo va el comportamiento del plan de trabajo, analiza y supervisa los distintos planes, selecciona el recurso humano para ejecutar la función de la empresa, pone en manifiesto al consejo de dirección de los ajustes necesarios para el éxito de la empresa.

En este sentido Koontz, H (2003:47), destaca varias herramientas indispensables dentro del departamento de administración, necesarias para cumplir con los objetivos y obtener de una forma más óptima los resultados deseados. Dichas herramientas son la coordinación, la documentación, la interacción con los clientes y los archivos.

En razón de lo expuesto cabe destacar que el departamento de administración del Hotel Yaque Paradise lo conforma un administrador junto con un asistente administrativo. El administrador es la persona encargada tanto de coordinar, como de supervisar las actividades de la unidad, realizar la nómina, diseñar sistemas y procedimientos contables, administrativos o financieros, llevar el control administrativo de los ingresos y egresos de la empresa, revisar y tramitar las solicitudes de adquisiciones de materiales, además de reportar a la junta directiva mediante un informe anual la situación de la empresa.

Mientras que el asistente administrativo tiene como funciones, realizar los libros de compras y ventas mensuales, reponer la caja chica, además debe revisar el dinero que remite el departamento de recepción diariamente, una vez revisado debe reportarlo al administrador quien se encargará de depositar el dinero en el banco. Por último debe coordinar y gestionar todo lo relacionado con los pagos de impuestos y aportes gubernamentales, como por ejemplo: retenciones de IVA e ISLR, impuesto municipal, impuesto generado por actividades turísticas (INATUR), pago de IVSS, RPE, BANAVI e INCES.

Por su parte la junta directiva está conformada por sus dos únicos accionistas, que son los encargados de discutir con el gerente general y con los coordinadores responsables de los departamentos la situación financiera y productiva del Hotel Yaque Paradise, con el propósito de tomar las decisiones más acertadas para mantener la imagen y el buen rendimiento de la empresa, así como garantizar que se apliquen todas las políticas adoptadas por la sociedad. En tanto la contabilidad del hotel es manejada externamente por una firma contable, quienes son directamente responsables de gestionar la contabilidad con el fin cumplir con todo lo

referido a los tributos, además de emitir informes a los accionistas sobre la situación contable y financiera de la empresa.

Consecuentemente el departamento de mercadeo y ventas se encargan de dirigir, organizar y controlar las ventas, así como también la publicidad de todo el hotel. Este departamento cuenta con una persona encargada del trato directo con los clientes, y debe realizar las reservaciones de habitaciones, además de gestionar las solicitudes de eventos especiales como: bodas y cumpleaños. Por último el departamento de operaciones es responsable del correcto funcionamiento del equipo operativo del hotel, velando por el cumplimiento de los procedimientos operativos, tales como: el mantenimiento de las instalaciones, de las habitaciones y de los servicios.

En fin se puede argumentar que todos los aspectos de la organización son importantes, ésto se debe a la utilidad que puede brindar cada uno en pro de cumplir con los objetivos planteados, aunado a eso la influencia del recurso humano puede ser fundamental para engranar todos los aspectos y lograr el éxito organizacional. En el Hotel Yaque Paradise todos los aspectos tienen su debida importancia pero cabe destacar a la estructura organizativa como el elemento más significativo, es decir, la división de trabajo, la jerarquía y los canales de comunicación tienen un valor agregado en todos los niveles.

### **FASE III. DESCRIPCIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS GENERADOS POR EL HOTEL YAQUE PARADISE C.A.**

Los ingresos de una organización se generan con la actividad económica desarrollada o con la venta de un bien que se tiene en los activos o con deudas (pasivos). También permiten incrementar los activos o solventar egresos.

Por otra parte los egresos pueden consistir en gastos o inversiones. Los gastos son erogaciones que se consumen en el momento que se producen, mientras que las inversiones son las compras de bienes efectuados y no consumidos en el acto, es decir, que quedan en el activo y se pueden clasificar de dos maneras los bienes de uso y los bienes productivos.

Se debe tener equilibrio en la ecuación de los activos y pasivos, dado a que se puede tener una fortuna en bienes pero si no existe un razonable equilibrio entre los productivos y los improductivos (que generan gastos) se produce una disminución paulatina del ingreso y los gastos son sustentados con ventas de activos.

#### **3.1.- Ingresos percibidos por el Hotel Yaque Paradise.**

Los principales ingresos de un hotel, generalmente, vienen dado por el alquiler de habitación o servicio de hospedaje, siendo éste su mayor fuente de ingreso; sin embargo, existen hoteles que han diversificado sus actividades y sus servicios, generando fuentes de ingresos adicionales al simple hospedaje.

Al respecto Velastegui, W. (2007), explica que en un hotel existen varias fuentes de ingresos, las principales son: habitaciones, comedor, bar-restaurant, otras fuentes complementarias como lavado y planchado de ropa, casino (si lo hubiere), salas de conferencias, peluquería, etc..., según la categoría a la que pertenezca el hotel. Así pues, para contabilizar los ingresos que percibe un Hotel por la prestación de servicios es necesario diferenciarlos por áreas, de tal manera que facilite el reconocimiento de cada uno. El hecho de separar los ingresos por servicios no sólo permite la cuantificación por cada rubro sino que permite identificar la importancia de cada servicio respecto del ingreso total, además constituye un elemento fundamental para la programación presupuestaria para cada ejercicio financiero.

Ahora bien, la principal fuente de ingreso del Hotel Yaque Paradise es el alojamiento; no obstante, los otros servicios como: el alquiler de toldos y el arrendamiento de locales, son de gran importancia para la actividad de la empresa.

**Cuadro Nro. 1 Cantidad de servicios ofertados y su aporte porcentual a los ingresos del Hotel Yaque Paradise, C.A.**

<b>Servicios Ofertados</b>	<b>Total</b>	<b>% de Ingreso Mensual (estimado)</b>
<b>Habitaciones</b>	33	60% - 70%
<b>Toldos</b>	50	20% - 30%
<b>Locales</b>	6	10% - 20%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos suministrados por el Hotel Yaque Paradise, C.A.  
(2015)

**3.1.1.- Servicios que presta el Hotel Yaque Paradise.**

Los servicios más comunes ofrecidos por un hotel se derivan de alojamiento, bar-restaurant, lavandería, tv por cable, internet, entre otros, todo ello dependerá del tipo de hotel y su clasificación, lo mismos se clasifican desde 1 estrella hasta 5 estrella, siendo los de más estrella los que prestan un servicio totalmente completo y de lujo, incluyendo confort y hasta servicios personalizados. En tal sentido el Hotel Yaque Paradise presta servicios, tales como:

- Servicio de Alojamiento.

El servicio de alojamiento se ofrece a todo el que lo requiera sin discriminación de ningún tipo, a menos que no haya habitaciones disponibles o por razones de higiene y seguridad. Las habitaciones disponen de caja fuerte, televisión por cable y agua caliente. Así mismo este servicio cuenta con el desayuno incluido.

- Libre Tránsito.

Libre tránsito de huéspedes para el acceso o salida del establecimiento a cualquier hora.

- Recepción.

Con personal activo desde las 7:00am hasta las 10:30pm, ofreciendo a los huéspedes los servicios de asistencia, información, reservaciones y registro de entradas y salidas.

- Servicio de Habitación.

Cada habitación posee suficiente información sobre los servicios ofrecidos por el hotel, sus tarifas y el reglamento interno, además se cambia las lencerías y toallas de baño cada vez que haya cambio de huésped o como mínimo a partir del segundo día de estancia, por último se realiza aseo diario de las habitaciones y baños.

- Seguridad.

Con personal activo las 24 horas del día, con el deber de mantener el orden dentro de las instalaciones y en el caso del personal nocturno debe cumplir funciones de atención al huésped en la ausencia de los recepcionistas.

- Servicio de Mantenimiento.

El Hotel dispone de un plan de mantenimiento periódico-preventivo, con el objeto de conservar en buen estado de uso y funcionamiento a los espacios, a la dotación, el equipo y al mobiliario.

- Internet (Wi-fi).

Se ofrece servicio gratuito de internet, con acceso de conectividad hasta las habitaciones, el huésped solo debe solicitar la clave de acceso en recepción y podrá disfrutar de internet gratuito durante su estadía.

### **3.1.2.- Alojamiento del Hotel Yaque Paradise.**

El alojamiento es el lugar donde una o varias personas, ocupan para vivir temporalmente, generalmente compuesto de habitaciones, baño y cocina, donde es posible descansar, higienizarse, alimentarse, guardar las pertenencias, brindando cierta seguridad y comodidad. Normalmente, un alojamiento debe resultar un lugar seguro y confortable durante su estancia. Existe una gran variedad de alojamientos, desde los más modestos hasta los más sofisticados, utilizados por familias o parejas para pasar uno o varios días.

La Comisión Europea (2009) conocida mundialmente por sus siglas C.E. Define el servicio de alojamiento turístico cómo:

La oferta, a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes. La oferta de alojamiento podrá incluir servicios de restauración, deportivos, recreativos y/o zonas verdes.

El Hotel Yaque Paradise cuenta con 33 habitaciones, equipadas con Televisión con señal satelital, caja de seguridad, cuarto de baño, nevera ejecutiva, aire acondicionado individual, 2 camas (matrimonial e individual) y teléfono, todas con una capacidad máxima de tres (3) personas. (Ver cuadro N°2).

**Cuadro N° 2 Distribución y características de las habitaciones.**

Tipo de habitación	Cantidad	Característica	Capacidad
--------------------	----------	----------------	-----------

Estándar	15	Habitaciones con 2 camas (matrimonial e individual), con balcón vista a la montaña.	Capacidad máxima para 3 personas más 1 infante (0 – 5 años).
Superior	15	Habitaciones con 2 camas (matrimonial e individual), con caja de seguridad y balcón vista al mar.	Capacidad máxima para 3 personas más 1 infante (0 – 5 años)
Junior Suite	3	Habitaciones tipo apartamento con 2 cuartos (cada uno con baño), una sala con salida a la terraza, además de poseer caja de seguridad y nevera ejecutiva.	Capacidad máxima para 7 personas, 3 en cada cuarto y un sofá cama en el área de la sala.

**Fuente:** Elaboración propia con datos suministrados por el Hotel Yaque Paradise, C.A. (2015).

Se debe subrayar la importancia de este servicio de alojamiento, puesto que constituye un rubro principal de los ingresos del hotel. Para facilitar sus registros y contabilización es indispensable mantener actualizadas las tarjetas de llegadas de clientes y anotar los días de permanencia, de manera que, cuando el huésped decide abandonar el hotel, esta información debe estar lista para emitir la cuenta y factura correspondiente. En las tarjetas de habitaciones llamadas también "Libro de Habitaciones" o "Cargo de Habitaciones" ocurre que se anota el número de personas que han registrado y su ingreso por habitación. Se abre una ficha

intercambiable, de tal manera que siempre se conozca las habitaciones ocupadas y las vacantes existentes cuando los huéspedes abandonan el hotel.

### **3.1.3.- Alquiler de toldos.**

Las sombrillas de playa coloquialmente conocidas como toldos, sirven como herramienta utilizada por las personas que acuden a zonas abiertas, principalmente en playas o piscinas, se utiliza para protegerse del sol.

En virtud que el Hotel Yaque Paradise es un hotel de playa ubicado en una zona exclusiva de playa el yaque a escasos metros del mar, posee dentro de sus activos 50 sombrillas utilizadas diariamente tanto por las personas locales como los visitantes, ya sea huésped del hotel o cualquier otro turista no hospedado. En consecuencia ofrecer este servicio es sumamente necesario para mejorar la estadía del huésped, además representa un ingreso valioso, debido a que no genera gastos operativos significativos en relación al mantenimiento de las sombrillas, sólo es necesario el recurso humano para llevar a cabo esta actividad.

Para aplicar un control interno sobre este servicio, la gerencia diariamente realiza formatos que deben ser llenados por los turistas que utilicen las sombrillas, dicho formato debe contener datos personales como: nombre, apellido y número de cédula de los clientes que adquieran los toldos. Por lo general, existe una persona encargada de esta labor, la cual debe reportar al final del día información de la cantidad de sombrillas que fueron utilizadas y los ingresos obtenidos por dicho servicio. Sin embargo, el hecho de no registrar esta información en el sistema y no facturar este servicio, sigue siendo una falla que deberá corregir la administración.

### **3.1.4.- Alquiler de Locales.**

La Real Academia Española (2014), define local como: "establecimiento comercial donde se ofrecen bienes económicos (servicios o mercancías) para su venta al público". Con algunas excepciones (como ciertas panaderías y pastelerías), en los establecimientos comerciales no se suele realizar la fase de producción del bien que se distribuye, limitándose a ejercer un papel intermediario entre el fabricante y el consumidor, al ser habitualmente el consumidor final el que acude a los establecimientos comerciales, y ser estos abastecidos por mayoristas, su papel intermediador es el denominado de comercio minorista. Lo mismo ocurre en el caso de los locales comerciales destinados a la prestación de servicios (establecimientos de auto lavados, peluquerías, etc.)

En cierto modo el Hotel Yaque Paradise, posee a sus alrededores locales arrendados a empresarios que prestan servicios de restaurant, bar, venta de artesanía, postales, entre otros. Estos pequeños comercios pagan una cuota mensual por el uso de dichos establecimientos, si bien es cierto que representan un ingreso importante para el hotel, no existe un documento por escrito que certifique la relación comercial entre las partes. En tal sentido, estas acciones pueden representar consecuencias, tales como:

Multa de 1500 U.T, cuando establezca cánones de arrendamiento bajo procedimientos distintos a los previstos en esta Ley; ajuste el canon durante la vigencia del contrato; la resolución privada de conflictos entre arrendador y arrendatario sin notificar a la Sundde, además de una multa de 2500 U.T, cuando no elabore el contrato de arrendamiento por escrito ni autenticado ante Notaría Pública.

Así pues, considerando que los ingresos recibidos de estos locales son parte de la actividad y los servicios llevados a cabo por el Hotel Yaque Paradise, es sumamente importante realizar los documentos necesarios para apegarse a las normativas y evitar de esta forma cualquier tipo de sanción que ponga en peligro la actividad de la empresa.

### **3.2.- Tarifas del Hotel Yaque Paradise.**

Una tarifa es el monto de dinero que un consumidor paga por la utilización de un servicio. Generalmente, se usa el concepto para referir al precio que se paga por servicios públicos, tales como: el agua, la luz, o el gas, aunque cabe destacar que, la palabra también suele aplicarse a otros servicios, especialmente aquellos asociados al transporte, como es el caso de los buses, taxis, los aviones, entre otros. Según Philip Kotler y Gary Armstrong, (2008,136), la tarifa "es la cantidad de dinero que se cobra por un servicio. En términos más amplios, es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de usar un servicio"

En el caso de los servicios públicos, el pago de las tarifas debe efectuarse en tiempo y forma, es decir, una vez que llega la factura correspondiente a través de la cual se cobra la tarifa, debe abonarse en los tiempos que en ella se estipula. Habitualmente proponen un primer vencimiento y un segundo vencimiento, que suele ser una semana después del primero, y se cobra una diferencia en concepto de interés. Mientras tanto, cuando la explotación de un servicio está a cargo de una empresa privada es habitual que el estado intervenga en lo que respecta al establecimiento de una tarifa tope, controlando de este modo que la empresa no establezca de manera arbitraria aumentos en exceso.

En el Hotel Yaque Paradise las tarifas son implementadas por el departamento de mercadeo y ventas considerando elementos como la temporada, la competencia y la inflación.

Las tarifas del Hotel Yaque Paradise, C.A. se detallan a continuación en el cuadro N°3:

### **Cuadro N° 3. Tarifas por tipo de Habitación y Temporada**



HOTEL: YAQUE PARADISE

Dirección: Av. Principal de Playa El Yaque

Ciudad/País: Playa El Yaque, Isla de Margarita, Venezuela

Teléfono: 58 295 2639810 / 6127

Correo: [rs.yaqueparadise@gmail.com](mailto:rs.yaqueparadise@gmail.com) -

[paradise\\_admon@hotmail.com](mailto:paradise_admon@hotmail.com)

Página Web: [www.hotelyaqueparadise.com](http://www.hotelyaqueparadise.com)

Categoría: 3 estrellas

Mercado: Nacional

<b>Categoría de Habitaciones</b>	<b>15 de Julio 2015 – 15 de Septiembre 2015</b>	<b>16 de Septiembre 2015 – 20 de Diciembre 2015</b>
<b>Estándar sencilla</b>	<b>5500,00</b>	<b>7750,00</b>

<b>Estándar doble</b>	<b>6700,00</b>	<b>8400,00</b>
<b>Estándar triple</b>	<b>7700,00</b>	<b>9500,00</b>
<b>Superior sencilla</b>	<b>7100,00</b>	<b>8700,00</b>
<b>Superior doble</b>	<b>7700,00</b>	<b>10200,00</b>
<b>Superior triple</b>	<b>8500,00</b>	<b>11100,00</b>
<b>Junior suite</b>	<b>22200,00</b>	<b>28800,00</b>

**Fuente:** Departamento de mercadeo y ventas del Hotel Yaque Paradise, C.A. (2015)

La modificación de las tarifas se hace al inicio de una temporada vacacional. En el estado Nueva Esparta se ha tornado como costumbre los meses de Julio, Agosto, Septiembre y Diciembre como temporadas vacacionales, además de Semana Santa y Carnaval; no obstante, debido a los problemas inflacionarios que vive la economía Venezolana situada en 141,5% al cierre del tercer trimestre del año 2015 según el BCV, se ha visto en la necesidad de actualizar las tarifas hasta 3 o 4 veces al año.

### **3.2.1.- Plazos y Condiciones para los clientes del Hotel Yaque Paradise.**

Todas las tarifas establecidas en el contrato son por noche en habitación Estándar, Superior o Junior Suite bajo el régimen de Plan Americano (Sólo Desayuno). Todas las tarifas son comisionales al 20% en bolívares para operadores turísticos o agencias de viajes, además las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso. Para validar estas tarifas es necesario la presentación del voucher del cliente al momento del check in, en caso contrario se aplicará la tarifa completa.

Habitación Standard: Ocupación máxima: 3 adultos ó 2 adultos + 1 niño (child). Hab. Superior: Ocupación máxima: 3 adultos ó 2 adultos + 1 niños (child). El Tour Operador deberá enviar las solicitudes de reservas directamente al hotel especificando: Nombre y apellido del cliente, tipo de habitación y fecha de entrada y salida; una vez pagada la reserva en su totalidad no se aceptarán cambios ni devoluciones de dinero, quedando como alternativa la aplicación de una nota de crédito (saldo a favor), para ser utilizado durante los próximos 3 meses contados a partir de la fecha en la que estaba pautada la reserva.

Cualquier queja o reclamación por parte de los clientes deberán ser hechas durante su estadía y por escrito al hotel con el fin de poder ser verificada y/o solucionada. Sí el reclamo del cliente procediera, el Tour Operador conjuntamente con el Hotel acordarán los descuentos, retenciones o compensaciones que el caso amerite.

La no presentación de clientes con reserva confirmada (No Show), dará derecho al Hotel Yaque Paradise C.A. para facturar a la agencia el importe de 1 noche (según la tarifa de contrato) como penalidad.

Por otra parte las políticas de entradas y salidas al Hotel se manejan de acuerdo a los estándares internacionales y quedan comprendidas de la siguiente forma:

Check In (Entrada): A partir de las 3:00 pm.

Check out (Salida): Hasta a la 1:00 pm.

Adicionalmente cada cliente que desee entrar a la habitación antes de la hora pautada debe cancelar Bs. 1500,00, y si desea salir después de la hora establecida debe cancelar el mismo monto. Además cada huésped

debe consignar un depósito de Bs. 600,00 por cada toalla de playa que desee utilizar, la misma debe ser devuelta al final de su estadía, de no ser así se tomará el dinero del depósito como pago de las toallas extraviadas.

### 3.3.- Distribución de los ingresos del Hotel Yaque Paradise, C.A.

La modalidad con la que opera el Hotel Yaque Paradise, comprende una tarifa prepagada que incluye alojamiento más el desayuno, además del uso de todas las instalaciones del hotel y acceso a la playa, convirtiéndose así en una excelente opción para las personas que deseen pernoctar en un ambiente caribeño, lejos de la ciudad y donde puedan disfrutar de una de las mejores playas de la isla de margarita. En tal sentido, el Hotel Yaque Paradise C.A distribuye sus ingresos de la siguiente manera:

#### Cuadro N° 4: Distribución de los ingresos.

Ingresos promedio mensuales: Bs. 4000000,00

<b>Distribución Bs. / %</b>	<b>Bolívares / Mensual</b>	<b>% estimado</b>
<b>Habitación ( Alojamiento)</b>	<b>2500000,00</b>	<b>60 – 70</b>
<b>Toldos ( Alquiler)</b>	<b>1000000,00</b>	<b>20 – 30</b>
<b>Locales ( Arrendamiento)</b>	<b>500000,00</b>	<b>10 - 20</b>
<b>Total</b>	<b>4000000,00</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Departamento de Administración del Hotel Yaque Paradise, C.A. (2015)

Así pues, el alojamiento es la principal actividad económica en el hotel y, por ende, la que genera el mayor ingreso, puesto que mensualmente alrededor de 1500 personas pernoctan en el hotel, es decir, aprovecha al

máximo los recursos disponibles para obtener el mayor beneficio que puede generar estas instalaciones. Por otro lado, el alquiler de toldos y de locales representa un ingreso menor; no obstante, se obtiene el mayor beneficio de cada servicio, debido a la afluencia de turistas y residentes que visitan playa el yaque, además de los microempresarios que apuestan por esta playa arrendando los locales para llevar a cabo sus actividades comerciales.

### **3.4.- Egresos generados por el Hotel Yaque Paradise.**

Por lo general los gastos más significativos de un hotel provienen de la nómina y del mantenimiento de las instalaciones, así como el control de calidad en los servicios que ofrece. En el Hotel Yaque Paradise sucede exactamente lo mismo, con la particularidad de que su nómina no es tan extensa debido al poco personal que posee, por lo tanto en ocasiones se generan más egresos por el mantenimiento de las instalaciones y de los servicios.

El Banco Central de Venezuela anunció que la variación acumulada durante los primeros nueve meses de 2015 fue de 108,7%, ubicándose la variación anualizada al cierre del tercer trimestre de 2015 en 141,5%. Así mismo el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), elaborado por el Banco Central de Venezuela (BCV) y el Instituto Nacional de Estadística (INE), registró hasta septiembre del año 2015 una variación acumulada de 108,7%, en la que se combinaron variaciones intertrimestrales de 19,1%, 26,1% y 38,9%, correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre, respectivamente, con este proceso inflacionario que enfrentan las empresas en Venezuela los egresos tienden a aumentar moderadamente, esto conlleva a realizar un análisis sobre la importancia y la necesidad de cada partida monetaria al momento de incurrir en un egreso. Normalmente la nómina es

un gasto fijo llevado a cabo quincenalmente, en cambio incurrir en cualquier otro tipo de desembolso que se genere dependerá de la situación, la necesidad, la importancia y la época del año, así en los meses de Junio y Julio se crea la necesidad de reforzar todos los servicios del hotel, tomando en cuenta la aproximación de la temporada vacacional, y donde es común la gran afluencia de visitantes en el estado Nueva Esparta.

Otros egresos generados por el hotel y no menos importantes son los de carácter administrativos comprendidos por honorarios profesionales, además de compromisos gubernamentales, de impuestos y parafiscales, es de resaltar que estos últimos desembolsos se realizan mensualmente y son de carácter obligatorio para evitar cualquier tipo de sanción que perjudique al Hotel.

En general, todos los egresos tienen su debida importancia y son necesarios para el total funcionamiento del hotel, por lo tanto dependerá de la gerencia priorizar las necesidades y deficiencias que ameriten cualquier tipo de desembolso monetario.

#### **3.4.1.- Clasificación de los egresos del Hotel Yaque Paradise.**

En las ciencias financieras los egresos son la salida monetaria de una empresa o entidad que puede ser desde una persona, hasta una gran organización. Es así como todas las salidas de dinero forman parte de un egreso y puede darse por diversas causas, como el pago de servicios o pago de renta. (Ejemplo de egresos en finanzas, disponible en <http://www.ejemplode.com/>)

Existen diferentes tipos de egresos, como son: los operativos, necesarios para que la empresa pueda trabajar, los administrativos que hacen falta para mantener la administración de la empresa y los de producción vienen siendo las salidas de dinero que realiza una empresa para producir lo que comercializa. Vale resaltar que los egresos operativos y administrativos forman parte de la actividad económica del Hotel Yaque Paradise, por tal motivo se procede a clasificar los egresos en los cuales incurre esta organización:

#### **3.4.1.1.- Egresos generados por nómina del Hotel Yaque Paradise:**

- **Sueldos y Salarios:**

Está representado por los obreros y empleados del hotel, es un egreso que se realiza quincenalmente y es de carácter obligatorio.

- **Bonos, incentivos y compensaciones:**

Estos desembolsos representan un egreso variable y va a depender del comportamiento, eficiencia y compromiso de cada trabajador con el hotel.

- **Préstamos y adelantos:**

Tomando en consideración el impacto inflacionario que disminuye el poder adquisitivo de cada trabajador, la gerencia en conjunto con la administración tienen una política flexible en cuanto a los préstamos al personal del hotel, descontándolo en mínimas cuotas quincenales, siempre y cuando exista algún justificativo para la solicitud del mismo o adelanto de salario o prestaciones.

- **Vacaciones y utilidades:**

Al igual que los sueldos y salarios, estas variables son de carácter obligatorias y se otorgan en el periodo vacacional de cada trabajador y en las épocas decembrinas.

- **Prestaciones sociales, intereses sobre prestaciones e indemnizaciones:**

También son de carácter obligatorias y se otorgan cada vez que un trabajador se retira o es retirado por la empresa; en el caso de los intereses la administración tiene como política cancelarlo anualmente a cada trabajador.

#### **3.4.1.2.- Egresos generados por el mantenimiento y la conservación de las instalaciones del Hotel Yaque Paradise**

- **Materiales y equipos de limpieza:**

Es de suma importancia mantener las instalaciones en un excelente estado, es por ello que la gerencia toma sus previsiones e invierte en todo tipo de materiales de limpiezas y equipos de mantenimiento para evitar cualquier deterioro en el hotel.

- **Mantenimiento y reparación de aires acondicionados:**

Los aires acondicionados son unos de los equipos de mayor importancia en el Hotel, debido a las altas temperaturas que afectan a la isla de Margarita, de ahí la necesidad de mantenerlos en buen estado para la comodidad y confort de los clientes.

- **Mantenimiento y reparación de equipos de piscina:**

Uno de los atractivos más tomados en cuenta por los clientes hoteleros son las piscinas, y como es bien conocido las bombas, equipos y los materiales representan un alto costo operativo que es necesario para mantenerla en perfecto estado.

- **Conservación y mantenimiento de la edificación en general:**

Pintar una habitación, cambiar una lámpara, sustituir un bombillo, colocar una cerradura, todas estas acciones representan un egreso importante para mantener las instalaciones en buen estado, siendo responsabilidad de la gerencia supervisar todos esos detalles.

- **Equipamiento de Habitaciones:**

La comodidad y el confort de las habitaciones es otro de los aspectos que los clientes toman en consideración a la hora de reservar en un hotel, por tal razón la gerencia debe ser muy cuidadosa con el equipamiento de las habitaciones, es un egreso necesario y de alto impacto en la captación de clientes.

#### **3.4.1.3.- Egresos por servicios y honorarios profesionales presentes en el Hotel Yaque Paradise**

- **Honorarios Profesionales contables:**

La contabilidad del Hotel es controlada externamente por una firma contable, por tal razón es un servicio de carácter profesional que conlleva honorarios a ser cancelados en periodos determinados.

- **Honorarios Profesionales Jurídicos/Legales:**

Para llevar a cabo los trámites mercantiles y laborales en el hotel, es necesaria la intervención de un servicio jurídico quien es la persona encargada de gestionar todos estos procedimientos de carácter legal y que forman parte de los egresos por concepto de honorarios.

- **Honorarios Profesionales de sistemas e informática:**

La mayoría de las empresas a nivel mundial manejan sistemas administrativos que agilizan todos los procedimientos, en el Hotel Yaque Paradise se manejan sistemas administrativos y hoteleros, dichos sistemas son suministrados por proveedores especializados en informática y, por tal motivo, generan un egreso mensual por la utilización de este servicio.

- **Cuota de mantenimiento de Internet:**

Representa un servicio sumamente necesario para llevar a cabo las operaciones administrativas del Hotel, así como también el suministro de internet (wi-fi) a todos los huéspedes, siendo un egreso que se materializa mensualmente.

- **Cuota de mantenimiento Tv por Cable:**

Este servicio lo provee la compañía Movistar y se considera importante por las exigencias de algunos clientes en tener acceso a canales tanto nacionales como internacionales. Al igual que el Internet representa un egreso mensual.

- **Servicio de desayuno:**

Después del alojamiento se considera el servicio más importante, es llevado a cabo por uno de los restaurantes ubicados en los alrededores del Hotel y conlleva un egreso considerable tomando en cuenta que viene incluido con el alojamiento y mensualmente son más de 600 desayunos destinados a los huéspedes.

- **Servicio de Lavandería:**

No todos los Hoteles poseen su propia lavandería, como lo es el caso del Hotel Yaque Paradise, es por ello que la gerencia toma medidas y contrata un servicio externo en donde se pueda lavar toda la lencería necesaria para las operaciones y el servicio de las camareras.

- **Servicios públicos:**

El pago de la electricidad, del agua, de cantv, forman parte de los servicios públicos, necesarios para la operatividad del hotel, de igual manera representan un egreso mensual.

- **Publicidad y Mercadeo:**

La actividad de mercadeo es fundamental para incrementar las ventas del hotel, en tal sentido la gerencia opta por contratar un agente externo que provea este servicio y coordine todo lo relacionado con la publicidad y el mercadeo.

#### **3.4.1.4.- Egresos administrativos presentes en el Hotel Yaque Paradise:**

- **Equipos de Oficina:**

La adecuación y equipamiento de las oficinas del hotel es fundamental para la comodidad de los empleados, desde un escritorio hasta una computadora son equipos de suma importancia para el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas.

- **Materiales de Oficina:**

Son insumos necesarios en el trabajo administrativo, en este caso cada departamento procesa una orden de compra de los materiales a utilizar en sus labores diarias, una vez ocurre esto, el departamento administrativo procede a realizar las compras solicitadas.

- **Impuestos Gubernamentales:**

De la actividad comercial y hotelera se derivan impuestos municipales, nacionales y turísticos que son de carácter obligatorios y deben ser cancelados mensual o anualmente dependiendo del impuesto y de las ventas brutas generadas por el hotel, el incumplimiento de ello puede causar infracciones más graves como multas, cierre o embargos de bienes.

- **Impuestos parafiscales:**

Los impuestos parafiscales provienen de los aportes hechos por el empleado y el empleador a los distintos entes públicos como lo son

IVSS, BANAVIH e INCE, cabe destacar que el egreso en este caso se genera únicamente por el aporte patronal.

Los ingresos y egresos son términos muy comunes en todas las empresa con fines de lucro de cualquier índole a nivel mundial, son partidas monetarias pertenecientes a la contabilidad, por tal motivo es importante disponer de una administración eficiente que logre complementar todas los elementos involucrados con los ingresos y egresos con la firme intención de generar el mayor margen de rentabilidad de la empresa.

Generalmente pueden existir diferentes fuentes de ingresos en una empresa, pero cuando ocurre esto los egresos tienden a aumentar, por lo cual se debe fomentar un equilibrio razonable entre estas partidas monetarias para que al cierre del ejercicio económico se pueda disponer del beneficio de la utilidad. En este sentido se puede argumentar que el Hotel Yaque Paradise cuenta con varias fuentes de ingresos, algunas relacionadas con su actividad económica y otras no, más sin embargo la administración del hotel acciona todo su esfuerzo para manejar dichas partidas monetarias de la mejor forma, logrando año tras año la rentabilidad necesaria para cumplir con los objetivos organizacionales.

Cabe destacar también que los factores y agentes económicos externos pueden influir negativamente en la planificación económica de una organización, de allí nace la importancia de mantenerse actualizado con los sucesos que pueden afectar económicamente a la empresa.

## **FASE IV. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS APLICADOS POR EL HOTEL YAQUE PARADISE C.A.**

Las normas, políticas y procedimientos son reglas que deben seguir los trabajadores para una mejor convivencia en el ambiente laboral, se deben ajustar las conductas, tareas y actividades de todo el personal. Por lo general, llevan una amplia relación con los objetivos empresariales, puesto que permiten comunicar de forma explícita, los principios básicos de la compañía para la toma de decisiones. Por tanto este proceso debe ser coherente con los objetivos globales de la empresa, es decir, las decisiones que se tomen deben ir orientadas a la consecución de las metas propuestas, de lo contrario, se habrá perdido todo el esfuerzo.

Es importante que afecten a toda la organización, de ese modo se creará una cadena de trabajo orientado a cumplir estos lineamientos y a trabajar por el objetivo común de la compañía; esto les permite a los directivos medios elaborar planes concretos de acción orientados a alcanzar los resultados deseados.

### **4.1.- Normas, políticas y procedimientos de control para la verificación los ingresos del Hotel Yaque Paradise.**

En el Hotel Yaque Paradise existen estas normas, políticas y procedimientos, creadas con la intención de alcanzar las metas organizacionales. En este caso se debe hacer énfasis en aquellas que controlan y regularizan los ingresos, estos lineamientos son aplicados diariamente por el departamento de ventas y operaciones, y es el

administrador la persona encargada de supervisar y verificar todas las partidas relacionadas con los ingresos.

A continuación se detallan las normas, políticas y procedimientos de control aplicados por los departamentos de operaciones, ventas y administración para la verificación de ingresos y egresos, cabe destacar que los procedimientos serán demostrados gráficamente a través de diagramas de flujos, bajo los parámetros de las normas ANSI, permitiendo la aplicación de simbologías que representan la diagramación administrativa.

#### **4.1.1.- Departamento de ventas y reservas.**

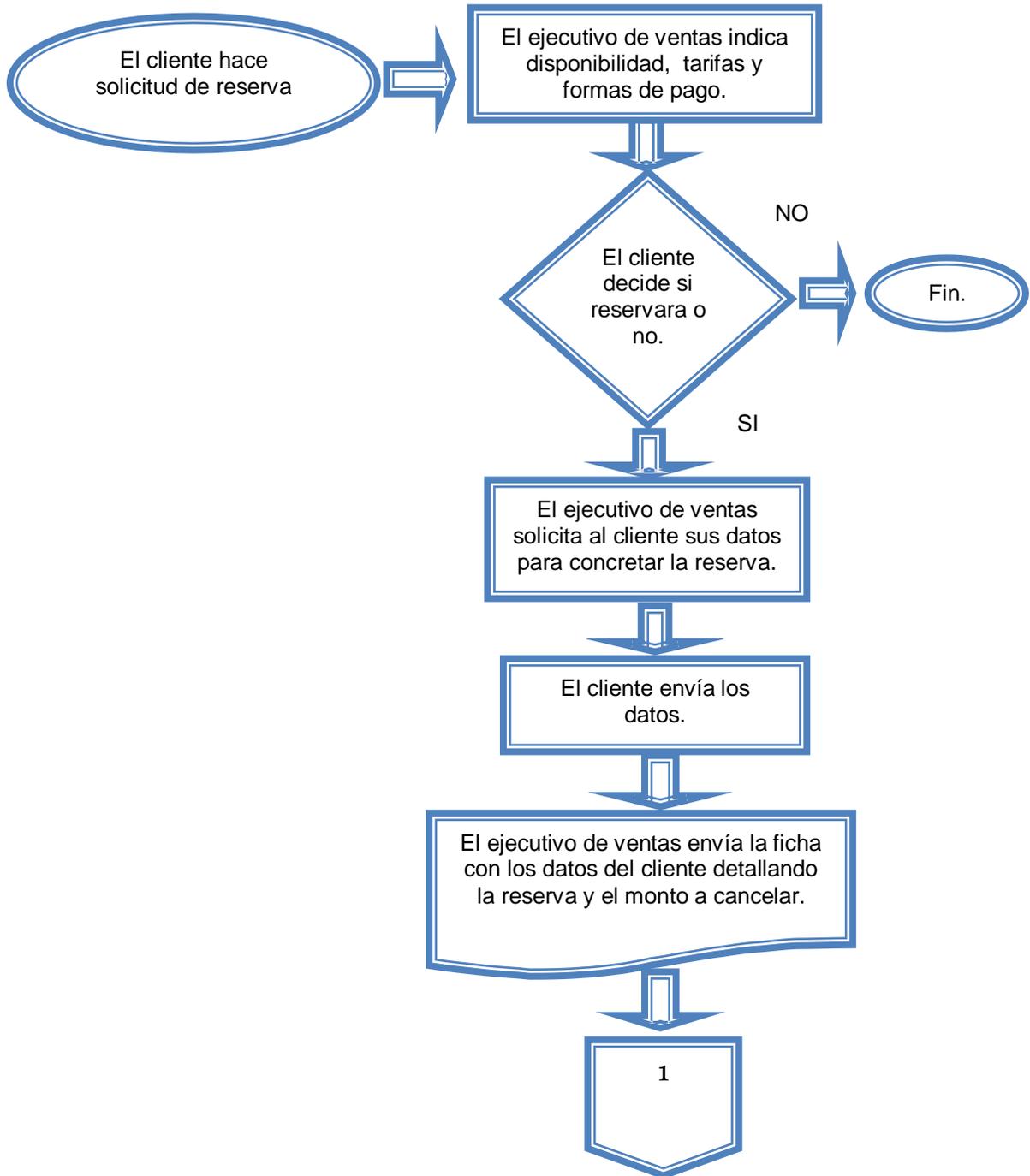
El departamento de ventas es el encargado de gestionar toda lo relacionado con las reservas y ventas del hotel y, por tanto, es responsable de todos los pagos y abonos recibidos por concepto de alojamiento. En este sentido dicho departamento debe seguir una serie de políticas y procedimientos que se detallan a continuación:

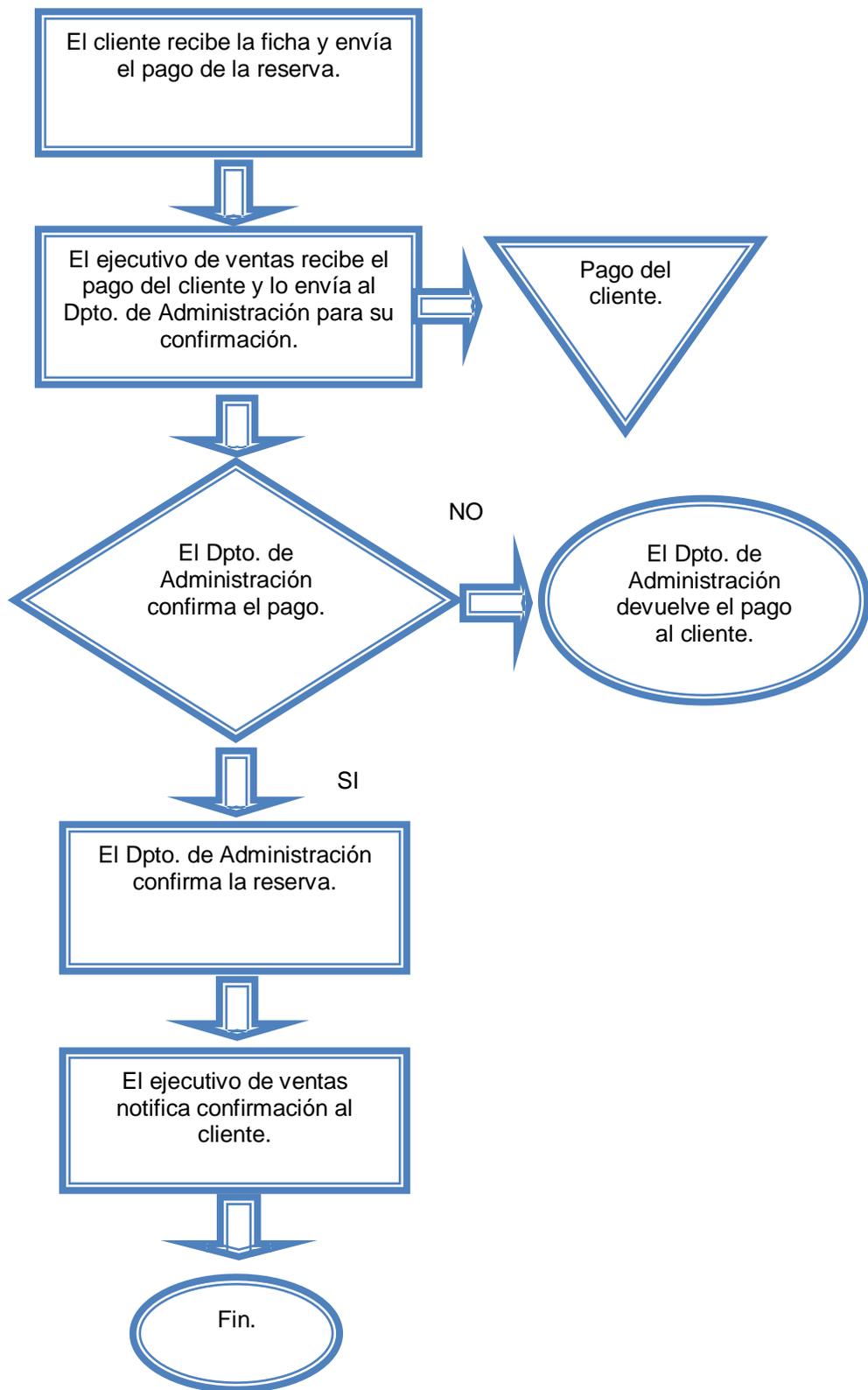
##### **4.1.1.1.- Políticas:**

- Todas las reservas son prepagadas, esto quiere decir que todo cliente antes de hacer su entrada al Hotel debe tener 100% abonada su reserva.
- Cada vez que ingrese un pago por concepto de alojamiento, es deber del departamento de ventas enviarlo al departamento de administración para su verificación y confirmación bancaria.

- No se aceptan cheques como forma de pago.
- Para las reservas prepagadas sólo se aceptará como forma de pago depósitos y transferencias.
- Cualquier cliente que desee pagar la reserva con tarjeta de crédito o débito, deberá acudir a la recepción del hotel para proceder con el pago por el punto de venta.

Flujograma nº 1. Procedimiento para el control de Ingresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Ventas y Reservas.





**Fuente:** Elaboración propia con datos suministrados por Hotel Yaque Paradise. (2015).

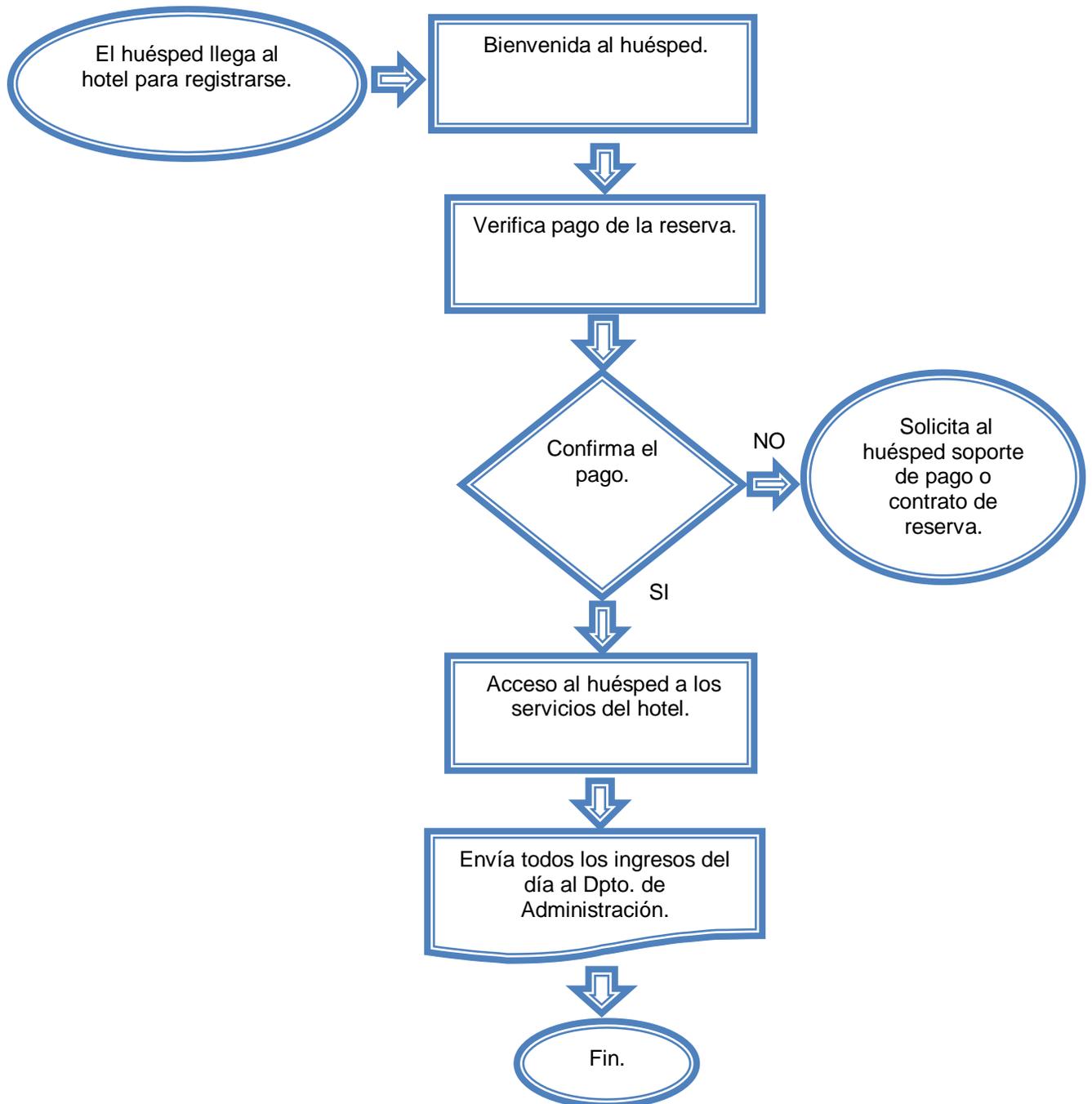
#### **4.1.2.- Departamento de recepción:**

El departamento de recepción es uno de los más importantes en la rama hotelera, representa la imagen principal del hotel y tiene bajo su responsabilidad el control de ingresos y egresos de los huéspedes del hotel, al igual que el departamento de ventas también recibe dinero por concepto de alojamiento y, por ende, debe regirse por una serie de políticas y procedimientos para su posterior verificación. Se detallan a continuación:

##### **4.1.2.1.- Políticas:**

- Todo cliente hospedado debe tener un soporte de pago, de no ser así, recepción tiene que velar por el cumplimiento de ese pago.
- 
- Todos los ingresos que se perciban en recepción son reportados a diarios al departamento de administración para su posterior verificación.
- Los ingresos por concepto de sillas y toldos son facturados al momento y enviados a administración junto con la relación del mismo.
- Las formas de pagos son: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, depósitos y/o transferencias. No se acepta ninguna otra forma de pago.
- De haber algún faltante dentro de los reportes de caja, se procederá a descontárselo a los responsables de turno.

Flujograma nº 2. Procedimiento para el control de Ingresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Recepción.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Hotel Yaque Paradise. (2015).

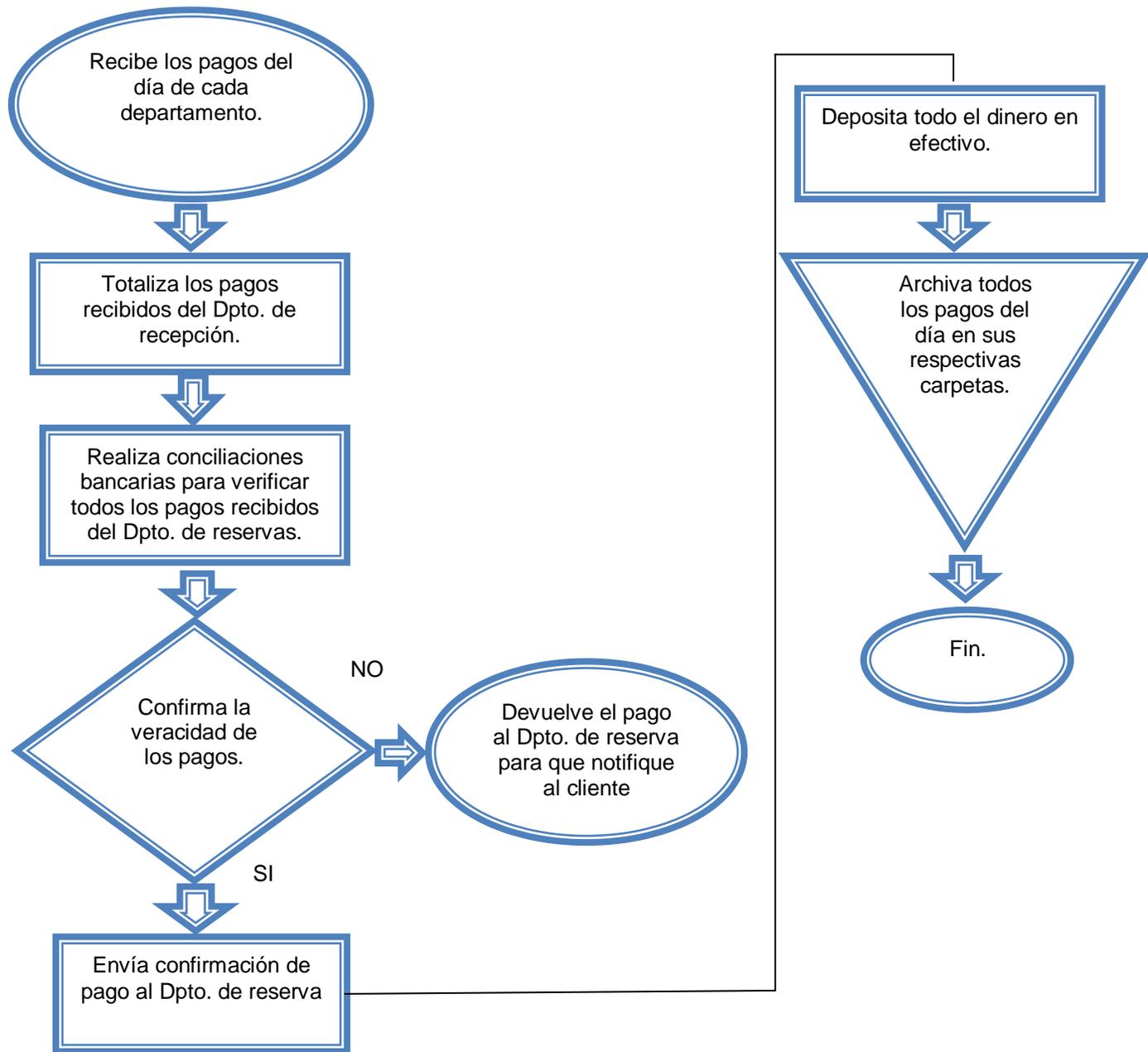
#### **4.1.3.- Departamento de administración:**

Es el único responsable de la verificación y control de los ingresos obtenidos dentro de la empresa, maneja procedimientos eficaces para detectar cualquier irregularidad en torno a los ingresos, si existe algún desvío de efectivo o incumplimiento de las normas, es deber del departamento de administración su rápida detección para evitar cualquier acto ilegal que afecte al Hotel en general. Las políticas y los procedimientos que se llevan a cabo en este departamento se detallan a continuación:

##### **4.1.3.1.- Políticas:**

- Los pagos percibidos por el departamento de venta deben ser verificados y confirmados con el estado de cuenta bancario.
- Todos los pagos que entren por el departamento de recepción deben ser verificados a diario, con la intención de facilitar la detección de irregularidades y poder ubicar a los responsables.
- Todo el dinero percibido en efectivo es totalizado y enviado a depositar diariamente, esto se hace con la intención de no acumular efectivo por medidas de seguridad.
- Existe un registro mensual de los pagos obtenidos por concepto del arrendamiento de los locales comerciales, este ingreso se percibe entre los 5 primeros días del mes y la administración envía un documento de notificación de cobro por separado el primer día de cada mes.

Flujograma nº 3. Procedimiento para la verificación de Ingresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Administración.



**Fuente:** Elaboración propia con datos suministrados por el Hotel Yaque Paradise. (2015).

#### **4.2.- Normas, políticas y procedimientos de control para verificar los egresos.**

Si bien obtener altos ingresos representa el principal objetivo del Hotel Yaque Paradise, no hay que olvidar que el éxito de ello dependerá del control de los egresos y la priorización de necesidades, de esta forma solo se incurrirá en egresos cuando la actividad y operación del hotel lo amerite. Por tal motivo es relevante llevar un control que acceda a la verificación y análisis de todos los desembolsos realizados, por consiguiente en el Hotel Yaque Paradise el departamento de administración junto con la gerencia son los encargados de crear y aplicar políticas y procedimientos que permitan supervisar y controlar cada partida de egresos.

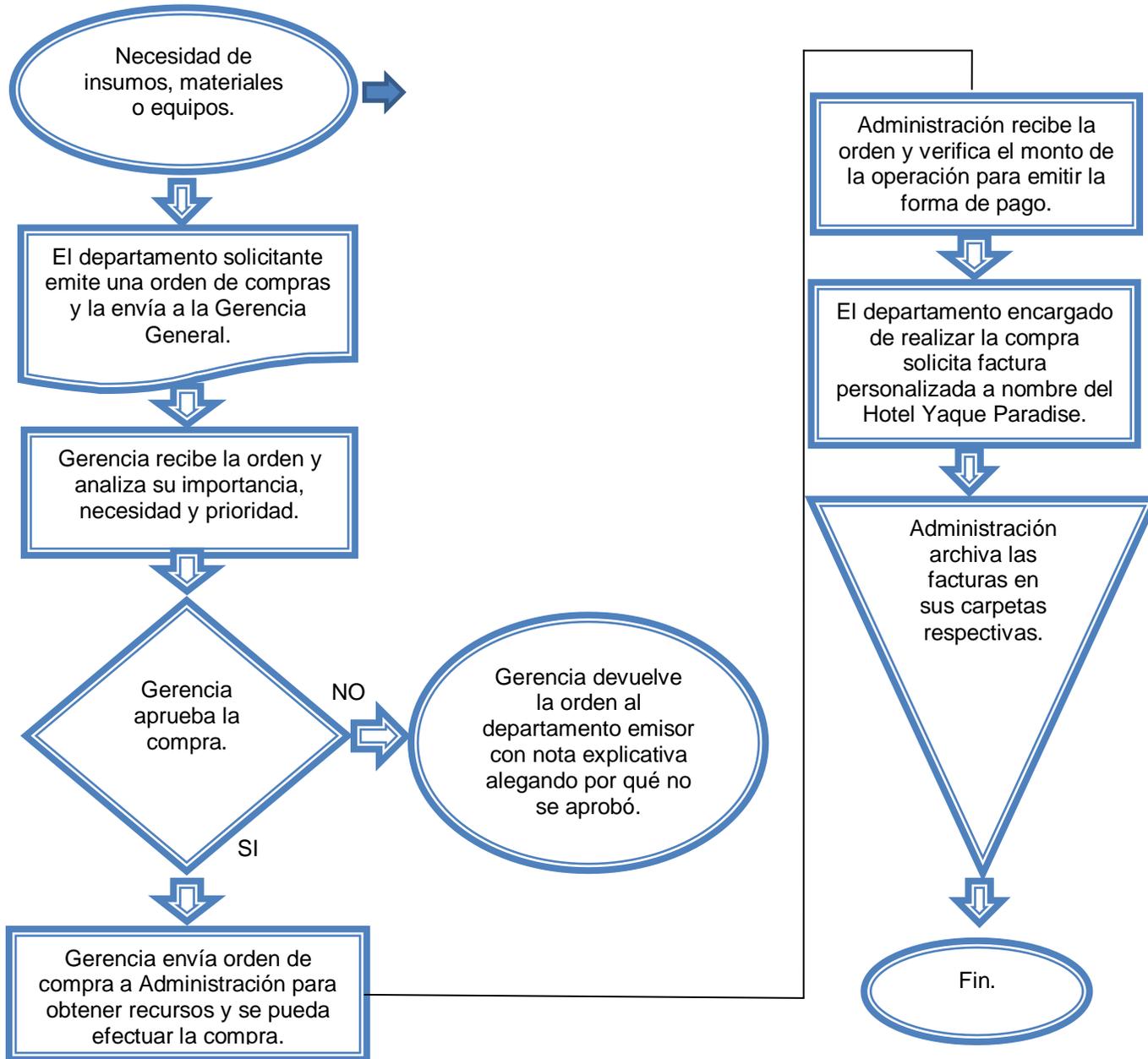
En consecuencia por ser una empresa pequeña, solo el departamento de operaciones solicita las compras del hotel mediante una orden de compra que es recibida y analizada por el gerente general para su posterior confirmación, luego de ser analizada y confirmada el departamento de administración posteriormente otorga los recursos para efectuar la compra, cabe destacar la importancia de archivar todas las facturas de las compras realizadas, de esta forma se llevara un registro que será objeto de análisis por los directivos cuando la situación lo amerite.

A continuación se detallan las normas, políticas y procedimientos aplicados por el Hotel Yaque Paradise para controlar y verificar los egresos:

#### **4.2.1.- Políticas:**

- Cada compra que se realice debe estar respaldada con una orden de compras emitida con anticipación con la intención de llevar un registro manual de las compras.
- Cuando se haga cualquier compra, el responsable debe solicitar la factura personalizada a nombre de Hotel Yaque Paradise, C.A, con el número de Rif: J-30118898-5.
- La gerencia general coordina las compras y realiza un análisis sobre cuáles son los egresos que tienen más prioridad para sustentar la actividad operativa del hotel.
- La administración lleva un registro de los servicios cancelados mensualmente (agua, electricidad, cantv, tv por cable, etc...), es una forma preventiva de evitar la suspensión de cualquiera de ellos además de impedir cancelarlo dos veces.
- Todos los egresos son registrados tanto manual como sistemáticamente, para de esta forma facilitar el trabajo contable, así como también agilizar su ubicación en caso de cualquier revisión que se haga posteriormente.
- La caja chica estará fijada por un monto de 20000,00 Bsf.
- Las formas de pagos utilizadas son transferencias y cheques, no se pueden realizar compras con efectivo, salvo que sea un gasto menor de Bsf. 5000,00 y pueda ser cancelado con el dinero de la caja chica.

Flujograma nº 4. Procedimiento para el control de egresos del Hotel Yaque Paradise, aplicado en el Departamento de Administración.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Hotel Yaque Paradise. (2015).

Las políticas son indispensables para toda organización empresarial, esto se debe a que generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles, además facilita una comunicación abierta y promueve la honestidad. En tal sentido, las políticas incorporan la posición de la empresa para problemas específicos, relacionados tanto con los temas externos e internos de la misma, también establecen la forma en como la información es protegida y cómo se deben desarrollar los actos administrativos, no el procedimiento real, pero si las acciones generales que la compañía decide escoger y porqué lo hace.

Por otro lado los procedimientos como un complemento de las políticas que indican por qué se hacen las cosas, son especialmente importante para las grandes empresas debido a que aportan un estándar de desempeño y de cómo se realizan las tareas, contribuyendo al desarrollo de la consistencia que no sólo genera ganancias, sino que también contribuye a la satisfacción de los empleados, en ese desempeño los estándares son claros y definidos y los procedimientos de las tareas son consistentes.

## **FASE V. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS INVOLUCRADOS EN EL CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DEL HOTEL YAQUE PARADISE, C.A.**

Se entiende que los factores externos son las reglas del juego al que toda empresa debe acogerse y, por lo general, son para todos iguales por lo tanto no se puede ejercer ningún control sobre ello, mientras que los factores internos son inherentes a la propia empresa, la dirección de la misma los puede variar y adaptar a las distintas condiciones.

El empresario debe requerir que los factores externos sean los más adecuados si desea desarrollar de su negocio de la mejor forma, más sin embargo el 80% del resultado va a depender de él mismo y, en la mayor parte de los casos, el no conseguirlo va a ser consecuencia de esa mala gestión de los factores internos, no de los externos.

### **5.1.- Factores Internos.**

El diagnóstico correcto de los males que aquejan a una organización depende de la gestión que se haga previamente. Por lo cual es importante conocer la empresa de la forma más completa posible. Dentro de las empresas destacan varios factores que pueden influir en el desenvolvimiento de las actividades operativas y administrativas, tales factores son:

- Los recursos.
- Sistemas y procedimientos.
- Las relaciones.
- La identidad.

- La estructura.
- La asignación de tareas.
- La departamentalización.
- La delegación de autoridad.
- La comunicación.
- Las habilidades.

Ahora bien, para analizar los factores internos presentes en el Hotel Yaque Paradise, primero se identifica cuáles guardan relación con el control y la verificación de los ingresos y los egresos.

- **Los Recursos:**

Comprenden todos los elementos base de la actividad del Hotel Yaque Paradise, por ejemplo: los recursos financieros, la experiencia y el conocimiento de los trabajadores, el recurso tecnológico, tiempo, recursos humanos. Su relación con el control de ingresos y egresos se enfoca más que todo en la parte humana y técnica, es decir, los recursos tecnológicos y el recurso humano quienes son los responsables de aplicar el control y la verificación.

- **Los Sistemas y Procedimientos:**

Son la forma cómo se administran los recursos con el fin de lograr resultados positivos. Entre ellos están dirección de personal, normas, políticas, lineamientos etc. Todos los ingresos y egresos del Hotel se manejan por medio de procedimientos y son controlados y contabilizados a través de un sistema administrativo-contable.

- **La Estructura:**

Se refiere básicamente a la forma en que se asignan las tareas, departamentalizan las funciones, delega la autoridad y establecen los canales de comunicación, todo ello lleva una relación muy estrecha con la verificación de los ingresos y egresos, tomando en cuenta que si la estructura deja de funcionar no habrá presencia de ningún tipo de control en las actividades.

- **La Asignación de las Tareas:**

Busca dos cosas; en primer lugar, facilitar y hacer más eficiente el trabajo (sería casi imposible que una sola persona hiciera de todo); y, en segundo lugar, la especialización de las actividades, por tal motivo se debe subrayar la división de trabajo que se lleva a cabo el Hotel Yaque Paradise permitiéndole a los empleados desarrollar las actividades de forma más eficiente y a su vez aplicar un control más efectivo sobre la verificación de los ingresos y egresos.

- **La Departamentalización:**

Permite concentrar las actividades en áreas comunes y fomentar la especialización, es decir, se agrupa a las personas por áreas de actividad, ésto significa que cada departamento es responsable por una actividad determinada, por consiguiente, en el Hotel Yaque Paradise es el departamento de administración el responsable de la verificación y control de los ingresos y egresos.

- **La Habilidad:**

Es fundamental que la persona que administre una empresa, posea la habilidad para transmitir los conocimientos necesarios para la realización de las actividades críticas en la empresa. La única forma

de ser mejor en los negocios, es conociéndolos mejor. Conocer los procesos, los productos, los sistemas y las políticas que maneja dicha organización, en consecuencia el administrador del Hotel Yaque Paradise conoce y maneja todos los procesos relacionados con los ingresos y egresos haciendo uso de sus habilidades profesionales.

#### **5.1.1.- Fortalezas y debilidades presentadas en el control interno aplicado para la verificación de ingresos y egresos.**

Las fortalezas se usan para determinar lo que la empresa hace mejor. Si se conoce las fortalezas se puede poner énfasis en ellas cuando se dé el momento de implementar un determinado programa o una estrategia. Por ejemplo, si se puede implementar un servicio más barato que nadie más en la industria lo tenga, es probable señalar eso como una fortaleza.

Por otra parte conocer las debilidades del negocio es esencial para el análisis FODA. Cualquier situación en donde la empresa tenga dificultades o de la cual carezca se considera una debilidad. Por ejemplo, la capacidad limitada de servicios para ofrecer es una debilidad. No se puede lanzar una promoción con servicio todo incluido al mercado masivo porque el Hotel Yaque Paradise no cuenta con un restaurant propio. Si se conoce las debilidades del negocio, se puede evitar centrar una estrategia alrededor de esas debilidades; Es decir las fortalezas les permiten a la empresa tener un alto nivel de competitividad, mientras que las debilidades perjudican el logro de los objetivos.

A continuación se detallan las fortalezas y debilidades ubicadas en el Hotel Yaque Paradise, cabe destacar que se hará énfasis en aquellas relacionadas con el control y la verificación de los ingresos y egresos.

#### **5.1.1.1.- Fortalezas:**

- **Adecuada estructura organizacional:**

A simple vista no parece tener relación alguna con el control y la verificación de los ingresos y egresos, pero desde un amplio punto de vista se puede determinar la influencia que tiene la estructura del Hotel Yaque Paradise para fomentar el éxito de los controles internos; de manera que la estructura organizativa engloba varios elementos como los canales de comunicación, la departamentalización, la jerarquía, la división de trabajo y a pesar de ser limitados no se cuestiona la calidad y la estrecha relación que lleva con los controles internos, en específico con la verificación de los ingresos y egresos.

- **Trabajadores identificados con el Hotel Yaque Paradise:**

Existen alrededor de 20 trabajadores pertenecientes a la nómina del Hotel Yaque Paradise y durante el proceso de pasantías se evidenció mediante la observación directa que más del 80% de los mismos se sentían identificados con los objetivos organizacionales, esto conlleva de alguna forma a evitar el ausentismo y los malos hábitos dentro de la operación, fomentando la confianza y promoviendo la rapidez y la eficiencia del trabajo administrativo sobre la verificación de los ingresos y egresos.

- **Procesos administrativos sistemáticos y computarizados:**

Para aplicar un control eficiente sobre los ingresos y egresos del Hotel Yaque Paradise se emplea el sistema administrativo denominado "Methacortex", debido a su ayuda para agilizar los procesos de verificación y control de manera que se logre detectar

cualquier falla de forma inmediata e incluso después de un tiempo prolongado.

- **Políticas claramente establecidas:**

El éxito de un buen control deriva de aplicar una serie de parámetros y lineamientos, de esta forma, todo trabajador en el ejercicio de sus funciones se identifica con la manera de realizar una actividad determinada, en este sentido, los mecanismos de control aplicados por el Hotel Yaque Paradise mantienen amplia relación con las políticas establecidas como pautas de obligatorio cumplimiento.

#### **5.1.1.2.- Debilidades:**

- **La mayoría de los trabajadores tienen un nivel de formación bajo:**

Dentro de la cultura organizacional que predicen los trabajadores del Hotel, está la cordialidad y amabilidad con todos los huéspedes alojados, sin embargo el nivel educativo de la mayoría de ellos no supera el bachillerato, solo un porcentaje mínimo posee bachillerato y alcanzan niveles universitarios. La educación, el conocimiento y la formación de los trabajadores son elementos fundamentales que debe tener todo recurso humano para alcanzar los objetivos determinados.

- **Ausencia de planificación de objetivos:**

Trazar un plan es fundamental para conocer hasta dónde se quiere llegar o cuales son los objetivos que se desean alcanzar, ofrece un motivo por el cual trabajar y permite verificar el camino correcto en función de las metas, en el hotel existe un plan de trabajo, pero no se

fija una planificación que permita ubicar cuales son los resultados que se desean obtener en un mediano o largo plazo.

- **Carencia de oficinas aptas y equipos ergonómicos para el trabajo administrativo:**

Existe sólo una oficina donde se controla el trabajo administrativo y operativo del hotel, su espacio es limitado y los equipos de oficina no son aptos para las distintas funciones que se llevan a cabo en cada departamento, para el proceso de control y verificación de ingresos y egresos es necesario un amplio espacio con equipos de oficinas aptos, en donde el administrador pueda concentrarse cómodamente en sus funciones para no desviar su atención en los problemas operativos.

- **Falta de inversión en la capacitación y desarrollo del personal:**

Los directivos y la gerencia del Hotel Yaque Paradise no se plantean la opción de invertir en la capacitación y desarrollo del recurso humano, cabe destacar que el nivel de formación de los trabajadores es bajo y aunque su compromiso sea grande, la carencia de conocimiento y de destrezas intelectuales para ejercer sus funciones con más efectividad puede afectar el proceso de los controles internos en el hotel, influyendo también en la verificación de los ingresos y egresos.

- **Carencia de estadísticas anuales:**

Con las estadísticas anuales se puede conocer las posibles variaciones en la obtención de ingresos o disminuciones o aumentos en los egresos generados respecto a ejercicios económicos anteriores, dicha información resulta importante considerando que la

eficiencia de la administración depende en gran parte de dichas variaciones.

## **5.2.- Factores externos.**

La organización no existe ni puede existir fuera de un entorno, es decir, del entorno que le rodea; así pues el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización. El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar estableciendo los principales hechos o acontecimientos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización, Estos pueden ser:

- **De carácter político:** Estabilidad política del país, sistema de gobierno, relaciones internacionales, restricciones a la importación y exportación e interés de las instituciones públicas.
  
- **De carácter legal:**
  - **Tendencias fiscales:** Impuestos sobre ciertos artículos o servicios, forma de pago de impuestos e impuestos sobre utilidades.
  
  - **Legislación:** Laboral, mantenimiento del entorno y descentralización de empresas en las zonas urbanas.
  
  - **Económicas:** Deuda pública, nivel de salarios, nivel de precios e inversión extranjera.

- **De carácter social:** Crecimiento y distribución demográfica, empleo, desempleo y sistema de salubridad e higiene.
- **De carácter tecnológico:** Rapidez de los avances tecnológicos y cambios en los sistemas.

Por consiguiente se debe determinar cuáles de esos factores podrían tener influencia sobre el Hotel Yaque Paradise en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos. Es decir, hay circunstancias o hechos presentes en el ambiente que a veces representan oportunidades que el hotel podría aprovechar, ya sea para desarrollarse aún más o para resolver una situación. También puede haber circunstancias que representen amenazas y puedan intensificar sus problemas. Además el ambiente externo del Hotel Yaque Paradise se encuentra rodeado de otros tipos de factores que pueden perjudicar o favorecer su actividad económica, entre ellos se encuentran:

- **Los proveedores:**

La administración trata de asegurar un flujo continuo de los insumos necesarios, al más bajo costo posible. Estos insumos representan incertidumbres, pues su falta de disponibilidad o su retraso reducen en un grado importante la eficacia de la operación, de tal manera la administración realiza grandes esfuerzos para asegurar su flujo continuo estableciendo relaciones comerciales con aquellos proveedores que distribuyen dichos insumos.

- **Los clientes:**

El principal objeto del servicio es satisfacer las necesidades de los clientes, por ser quien absorbe el producto. Los clientes obviamente representan una incertidumbre potencial para el hotel, debido a que los gustos del consumidor pueden cambiar y pueden quedar insatisfechos con el servicio.

- **Competidores:**

Todas las organizaciones tienen uno o más competidores. Ninguna administración puede darse el lujo de ignorar a sus competidores. Cuando lo hacen, pagan un precio muy alto. Los competidores se pueden ver desde el punto de vista de los precios, ofrecimiento de servicios, de adquisición de productos nuevos y similares, representan una fuerza ambiental importante que la administración debe verificar, prepararse y responder a todo esto.

En consecuencia el Hotel Yaque Paradise no puede evitar el impacto de las fuerzas externas, sin embargo, sí puede manejarlas en mayor o menor grado para disminuir tal impacto: puede estar alerta a las nuevas exigencias de sus clientes para proporcionarles servicios adecuados; puede seguir de cerca a sus competidores para reaccionar más rápidamente ante sus nuevas prácticas; puede evaluar constantemente a sus proveedores y adaptarse a los cambios de condiciones. Sin embargo existen factores adicionales que vienen a complicar el panorama. Se trata de cambios que afectan a toda una industria (o grupo de negocios dedicados a una misma actividad), o incluso, a todo el país y que, aunque no pueden ser controlados directamente por los empresarios, sí es obligación de éstos el vigilarlos estrechamente.

### **5.2.1.- Oportunidades y amenazas que afectan el control interno aplicado para la verificación de ingresos y egresos.**

En una época de fuertes y frecuentes cambios, el éxito o fracaso de las organizaciones está condicionado en un alto grado por la habilidad que muestran para aprovechar las oportunidades o enfrentar las amenazas que el tiempo trae consigo. Generalmente, los términos de oportunidad y amenazas hace referencia a aquellas condiciones favorables o desfavorables para la empresa que derivan de los cambios que se dan en el medio ambiente; entre tales cambios se incluyen tanto las nuevas situaciones que de alguna manera ya están presentes, como los hechos que al futuro pueden verificarse. Por lo tanto, el procedimiento que se sugiere para establecer las oportunidades y amenazas más significativas contempla las siguientes etapas:

- Explorar el medio ambiente para definir los cambio más significativos que se han dado en los últimos tiempos y los que se pudieran anticipar para el futuro.
- Indicar qué probabilidad o grado de certeza se atribuye a la ocurrencia de cada uno de esos cambios.
- Establecer qué oportunidades y qué amenazas se abren para la firma si llegan a materializarse dichos cambios.
- Finalmente, valorar el nivel de impacto que se tendría.

Así, se integra una lista de oportunidades y amenazas para las que se debe preparar la empresa, y se recomienda reducir a un mínimo al dirigir la

atención a los retos de mayor relevancia. Al respecto para analizar el examen del medio ambiente se sugiere pensar en los tres siguientes niveles:

- **Ambiente general:**

Aquí se colocan aquellos factores de carácter general que al variar pueden tener un impacto directo o indirecto en la organización, como son los cambios económicos, sociales, políticos o legales.

- **Ambiente operativo:**

Corresponde a aquellos elementos con los que la empresa interactúa, como son los proveedores, rivales o sociedad cercana, cuyo cambio también representa una importante fuente de oportunidades y amenazas.

- **Ambiente interno:**

En este nivel se hace referencia a cambios que si bien se dan en el interior de la empresa, su ocurrencia escapa del control de la misma, como podría ser una huelga o algún siniestro.

Dentro del análisis externo se realiza un análisis de clientes, análisis de la competencia, análisis del mercado y análisis del entorno, es decir, el análisis externo tiene una componente importante en el proceso de pensamiento estratégico, dado que provoca a los directivos a desarrollar nuevas opciones o alternativas estratégicas, el reto es buscar la estrategia desde el punto de vista del cliente, la competencia, el mercado y el análisis del entorno. Partiendo desde este planteamiento se dará a conocer cuáles son las oportunidades y las amenazas que afectan los controles internos aplicados para la verificación de los ingresos y egresos en el Hotel Yaque Paradise.

### **5.2.1.1.- Oportunidades:**

- **Implementación de nuevas tecnologías:**

Es quizás la oportunidad más relevante relacionada con la verificación de los ingresos y egresos en el Hotel Yaque Paradise, con la actualización de los sistemas administrativos es posible calcular datos difíciles de encontrar manualmente, esto conlleva a que se agilice todo el proceso de control, revisión y corrección de cifras importantes como lo son los ingresos y egresos del servicio. En consecuencia el Hotel Yaque Paradise tiene la oportunidad de implementar una política de innovación tecnológica la cual permita simplificar los procedimientos administrativos y operativos.

- **Sistema fiscal:**

Aunque parezca ilógico el sistema fiscal puede beneficiar los controles administrativos que se llevan a cabo en una empresa, se debe a que existen impuestos que gravan ciertos servicios económicos y esto conlleva a mantener un control más detallado de todas las transacciones administrativas relacionadas con los ingresos y egresos. En cierto modo con la reforma hecha al código orgánico tributario, publicada en gaceta oficial extraordinaria N° 6.152 de fecha 18 de noviembre de 2014, los contribuyentes especiales cuando incurran en ilícitos formales las sanciones pecuniarias aplicables serán aumentadas en un doscientos por ciento (200%). En tal sentido, esta medida obliga al departamento administrativo del Hotel Yaque Paradise a verificar rigurosamente las transacciones para evitar cualquier margen de error que implique una sanción.

### **5.2.1.2.- Amenazas:**

- **Inseguridad:**

La inseguridad forma parte del día a día de todos los venezolanos y los comercios no se escapan de esta triste realidad, por tal motivo, este grave problema de índole social representa una amenaza para los intereses del Hotel Yaque Paradise esencialmente en todo lo referente a sus activos y pasivos corrientes. Un estudio realizado por la UCV, revela que Venezuela está siendo gravemente golpeada por la delincuencia y en consecuencia está en primer lugar entre los problemas que azotan al venezolano y extranjeros que habitan en el país, en tal sentido esta situación representa una potencial amenaza para el control y verificación de los ingresos y egresos dado que la principal fuente de ingreso del hotel es el alojamiento y la presencia de tantos índices delictivos influye en la decisión de visitar el Estado Nueva Esparta y por ende hospedarse en el hotel.

- **Servicios públicos deficientes:**

La situación de los servicios públicos en el país es precaria, específicamente el de electricidad, y se origina desde la ineficiente gestión de los organismos competentes, así como también el deterioro de los equipos funcionales que dan vida al servicio, representa una amenaza para el Hotel Yaque Paradise dado que aparte de los períodos de "apagones" o cortes prolongados, la calidad del servicio fluctúa de tal manera que las bajas de tensión dañan los equipos eléctricos (televisores, electrodomésticos, computadores) y la empresa estatal que se encarga del suministro no responde por los daños causados por las bajas de tensión. Por otra parte en Venezuela se paga el servicio de internet más costoso de América Latina y se recibe

una de las velocidades más bajas, sólo superada en lentitud por Bolivia, por lo tanto estos servicios deficientes pueden convertirse en un problema, debido a que están netamente relacionados con los procedimientos necesarios para llevar un buen control de los ingresos y egresos.

- **Corrupción:**

La corrupción en Venezuela es considerada alta para los estándares mundiales y es prevalente en todos los niveles de la escala social venezolana. Si bien la corrupción es una variable difícil de medir de forma fiable, Transparencia Internacional (de sus siglas en inglés TNI) actualmente posiciona a Venezuela entre los 20 países más corruptos del mundo. En la encuesta de Gallup de 2014, se encontró que el 75% de los venezolanos cree que la corrupción es generalizada en todo el gobierno de Venezuela. En tal sentido el tema de la corrupción podría convertirse en una seria amenaza para el Hotel Yaque Paradise, esto también sucede por lo engorroso y tedioso que amerita renovar o solicitar un documento de cualquier ente gubernamental para cumplir con las normas y leyes establecidas, esto conlleva a que en numerosas ocasiones se debe “mojar la mano”, o en su defecto incurrir en un gasto que no estaba dentro de la planificación, y que de alguna manera u otra afectara los procedimientos, el control sobre los ingresos y egresos y la contabilidad.

### 5.3.- Análisis de la situación interna y externa.

Cuadro N° 5: Matriz DOFA.

<p><b>Análisis interno y externo para la verificación de ingresos y egresos. Hotel Yaque Paradise</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adecuada estructura organizacional.</li> <li>2. Trabajadores identificados con el Hotel Yaque Paradise.</li> <li>3. Procesos administrativos sistemáticos y computarizados.</li> <li>4. Políticas claramente establecidas.</li> </ol>	<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La mayoría de los trabajadores tiene un nivel de formación bajo.</li> <li>2. Ausencia de planificación de objetivos.</li> <li>3. Carencia de oficinas aptas y equipos ergonómicos para el trabajo administrativo.</li> <li>4. Falta de inversión en la capacitación y desarrollo del personal.</li> <li>5. Carencia de estadísticas anuales.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de nuevas tecnologías.</li> <li>2. Sistema fiscal.</li> </ol>	<p><b>Estrategia de FO</b></p> <p>Diseñar un plan de trabajo que fomente el uso de la tecnología en las labores administrativas, aprovechando los sistemas computarizados y el compromiso de los trabajadores con el hotel.</p>	<p><b>Estrategia de DO</b></p> <p>Trazar metas y objetivos, estableciendo los resultados que se deseen alcanzar en un determinado tiempo, además es necesaria la capacitación de los trabajadores de manera que estén actualizados con las reformas fiscales y gubernamentales.</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inseguridad</li> <li>2. Servicios públicos deficientes.</li> <li>3. Corrupción.</li> </ol>	<p><b>Estrategia de FA</b></p> <p>Optimizar las políticas y los procedimientos en aras de minimizar el impacto de las amenazas, aprovechando la sólida estructura organizacional del hotel.</p>	<p><b>Estrategia de DA</b></p> <p>Dotar a los trabajadores con las herramientas y equipos necesarios para cumplir con sus labores, además de diseñar un plan de contingencia para que las amenazas no afecten el trabajo administrativo.</p>

**Fuente:** elaboración propia con datos suministrados por el Hotel Yaque Paradise.

(2015).

### **5.3.1.- Análisis Interno:**

Desde un amplio punto de vista se puede visualizar que los factores internos juegan un papel fundamental con el tema en cuestión, sobre todo tomando en cuenta que el éxito del control interno en cualquier empresa depende principalmente de la actuación del recurso humano y de tener una sólida estructura organizacional, en tal sentido se puede notar que el Hotel Yaque Paradise aún carece de planificación y liderazgo para unificar y fortalecer todos los factores internos, los esfuerzo deben concentrarse en fomentar dentro de la hotel una cultura organizacional en donde cada trabajador tenga claro cuáles son los objetivos a cumplir. Sin embargo para poder escalar hasta ese punto, es necesario el liderazgo de una persona que conozca cuales son los puntos débiles a mejorar.

Cabe destacar que en el caso del Hotel Yaque Paradise es imprescindible la capacitación y formación de los trabajadores sobre todo por el tipo de actividad practicada por la empresa, a pesar de lo cordial y educado que puede llegar a ser cualquier empleado, es necesario que cada uno de ellos entienda y conozca todo lo relacionado al hotel, las metas, los objetivos, su estructura, sus canales de comunicación, sus niveles jerárquicos y los detalles del servicio a prestar. Sin embargo todo esfuerzo o conocimiento del recurso humano debe complementarse con equipos y herramientas necesarias para poder cumplir de la mejor forma con las labores asignadas, es decir, además de los sistemas automatizados y de los procesos claramente establecidos, hace falta oficinas y equipos cómodos y aptos, sumado a ello se debe planificar cuales son los resultados que se desean obtener con el fin de que el empleado conozca si su labor está siendo productiva o no.

### **5.3.2.- Análisis externo:**

En el caso de los factores externos es poco lo que se puede argumentar, tomando en cuenta que el ambiente externo de una empresa influye poco dentro de sus procesos de control interno, mas sin embargo se debe puntualizar algunos aspectos que guardan relación con el tema abordado y pueden afectar considerablemente dichos procesos tanto de forma positiva como negativa; empezando con la revolución tecnológica existente en el mundo actual que sin duda alguna es un gran aliado de cualquier empresa, en el caso del hotel este aspecto simplifica y acelera los procedimientos de control interno sobre todo lo relacionado con los ingresos y egresos, el simple hecho de poder recibir la mayor parte de sus ingresos con dinero electrónico es una gran ventaja y hace que disminuya el impacto que pueda tener unas de las grandes amenazas del país como lo es la inseguridad.

Por otra parte el sistema fiscal existente en Venezuela con las últimas modificaciones sufridas hace que los procesos contables de cualquier empresa en el país sean más minuciosos, en tal sentido el Hotel Yaque Paradise tiene que adaptarse a estos cambios, considerando que es una empresa denominada contribuyente especial y cualquier error cometido puede significar grandes multas que afectan la contabilidad del Hotel por ser un gasto imprevisto. Otro aspecto que forma parte de los gastos imprevisto son los relacionados con la corrupción fomentada por los procesos burocráticos para obtener alguna permisología, es una triste realidad de la cual el Hotel Yaque Paradise también ha tenido que ser parte, aunado a ello las precarias condiciones de los servicios públicos entorpecen el trabajo administrativo ocasionando que se vuelvan más lentos y engorrosos el proceso de verificación y control de ingresos y egresos.

En resumen, es de vital importancia tener información y conocimiento de lo que existe dentro y fuera del hotel, el análisis de los factores se realiza con el fin de percatar que hace falta para crecer organizacionalmente, y que se puede explotar para mantenerse en el mercado, logrando cierto liderazgo. Actualmente, para tener conocimientos sobre el entorno es importante llevar a cabo un análisis sobre este, con el fin de obtener información sobre el lugar en donde se encuentra situado el hotel, para esto es importante el tener en cuenta ciertos objetivos futuros, es decir hacia donde se quiere llegar dentro de cierto tiempo, la estrategia que se utilizara para lograr eso con originalidad y logrando cierta competitividad, esto con el propósito de hallar un lugar privilegiado dentro del mercado, logrando exitosamente cumplir con los objetivos establecidos.

## CONCLUSIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Por otra parte la técnica FODA permite el análisis de problemas precisando las fortalezas y debilidades de una institución, relacionadas con sus oportunidades y amenazas en el mercado. Las fortalezas y debilidades se refieren a la organización y sus productos, mientras que las oportunidades y amenazas por lo general, se consideran como factores externos sobre las cuales la propia organización no tiene control. Luego es posible tratar de

explotar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar oportunidades y defenderse contra las amenazas funciones todas importantes del proceso de planeación y en las cuales la técnica, puede utilizarse en el análisis situacional dentro de dicho proceso.

La práctica de esta técnica no sólo permite hacer un verdadero ejercicio de eficiencia como vía para el logro de los objetivos organizacionales (eficacia), sino que capacita a la gerencia para el desarrollo de procesos mentales que permiten el manejo y transformación de la información, a través de la ejercitación de las habilidades analíticas y creativas de pensamiento; ya que no sólo se busca comprender a través de la construcción y reconstrucción de objetos de conocimiento, sino que se exige un pensamiento experto, crítico y creativo, manifestado a través de la originalidad, así como de la comparación, relación, formulación, evaluación y proposición de opciones y modelos tanto alternativos como propios desde una perspectiva integral.

## RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las políticas, procedimientos además del análisis de los factores internos y externos del Hotel Yaque Paradise, se considera conveniente plantear las siguientes recomendaciones:

- Optimizar la administración en función de la planificación de objetivos y resultados, con el motivo de orientar al trabajador al cumplimiento de ello, puntualizando los procesos a seguir, estableciendo metas anuales, de manera que se pueda aplicar un control correctivo y fortalecer las fallas cometidas en un periodo determinado.
- Promover la capacitación y el adiestramiento de los empleados y trabajadores, determinando los puntos a reforzar con el fin de mejorar el servicio de atención al cliente, darles un sentido de pertenencia y compromiso con el hotel y desarrollar las capacidades y el talento de cada uno de ellos en pro de formar un recurso humano competente para cumplir con efectividad las funciones asignadas.
- Invertir en equipos de oficinas suficientemente aptos para que los empleados desarrollen sus funciones cómodamente, además de habilitar una (1) oficina adicional para evitar el hacinamiento de los departamentos, es decir, separar la gerencia de los departamentos operativos y administrativos, y de esta manera mejorar la comunicación y la fluidez de la información.
- Formalizar contratos de arrendamiento con los restaurantes y locales que hacen comercio en los alrededores del hotel, con el fin de evitar sanciones por parte de los entes gubernamentales, es importante que

se mantengan todos los contratos y deberes formales al día, es decir, actualizados.

- Disminuir el impacto de los factores externos que representan una amenaza para el hotel, empezando por reforzar el departamento de seguridad, así como también tratar de adquirir una planta eléctrica con el fin de no verse afectado por los racionamientos del servicio eléctrico nacional.
- Aplicar un control más riguroso en el departamento de recepción, obligándolos a facturar todos los ingresos relacionados con la actividad económica del hotel, fomentando su correcto orden, es decir, que cada partida de ingreso esté relacionada con el respectivo servicio prestado, evitando así futuras sanciones.

## REFERENCIAS

### **Bibliográficas:**

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. (5aed.). Caracas: Espíteme.

Arrilaga. (1962). Ensayos sobre turismo. Barcelona. Editorial Ediciones turísticas.

Blieger. J. (1980). Manual moderno de contabilidad. Mexico. MacGraw Hill.

Cambell, A. Cambell, P. y Tawadey, K. (1992). La misión de los negocios. Ediciones Díaz de Santos.

Cepeda, Alonso. (1997). Auditoría y Control Interno. Editorial McGraw Hill Interamericana. Impreso en Bogotá- Colombia.

Cooper, C. Fletcher, J. Barron, P. Y Baum, T. (2012). El Turismo, teoría y práctica. Madrid. Editorial Síntesis, S.A.

Fernández Adolfo y Otros. (1986). Auditoria, Control, Normas y Procedimientos. Tomo III. Editorial Cultural Ediciones S.A. Impreso en México 1986.

Francés, A. (2001). Estrategia para la Empresa en América Latina. 1era Edición. Caracas. Ediciones IESA.

García, C. (2011). Contabilidad Financiera. Barcelona. Editorial Ariel.

Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (1998). Metodología de la investigación. (2aed.). México: Editorial Mc. Graw – Hill interamericana.

Koontz, H. (2003). Administración: Una perspectiva global y empresarial. San Francisco. Editorial McGraw Hill.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). Principios del marketing. España. Editorial Prentice-hall.

McConnell. Campbell, R. y Brue, S. (1997). Economía. McGraw Hill

Melinkoff, R. (1990). Los procesos administrativos. Caracas. Editorial Panapo.

Munch, Galindo, L. (2005). Evaluación y control de gestión: la garantía de la productividad organizacional. México. Editorial Trillas.

Porto, N. (2005). Economía del turismo. Un enfoque desde la teoría del comercio internacional. Buenos Aires. Editorial Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata.

Roobins, S. (2006). Administración de recursos humanos. México. Editorial Mc. Graw – Hill interamericana.

Serna, H. (1995). Planeación y gestión estratégica. Colombia. Editorial Legis.

Terry, G. (1980). Principios de administración. 3era edición. México. Editorial continental S.A.

Trespalacios, J. Bello, L. Y Vásquez, R. (2005). Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones. Madrid. Editorial Paraninfo S.A.

Universidad Nacional Abierta. (1981) Introducción a la administración. 2da edición. Caracas.

Vacas, C. (2002). Curso básico de contabilidad financiera. Edición aplicada a empresas turísticas. Madrid. Editorial Síntesis, S.A.

Velastegui, W. (2007). Contabilidad hotelera. Ecuador. Editorial nuevo día.

Vidal, E. (2004). Diagnóstico organizacional: Evaluación sistémica del desempeño organizacional en la era digital. Colombia. Editorial eco ediciones.

Wehrich, H. (2003), Administración: Una perspectiva global y empresarial. San Francisco. Editorial McGraw Hill.

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). Técnicas para Investigar y Formular Proyectos de Investigación. (2aed.). Córdoba: Brujas.

**Electrónicas:**

<http://www.ejemplode.com/>

# ANEXOS

## Anexo nº 1: Comprobante de retención I.S.L.R. Hotel Yaque Paradise.

**\*\*\*\*\*CONSTANCIA DE RETENCION DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA\*\*\*\*\***  
**CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DEL 01.01.2015 AL 31.12.2015**

**TOTAL IMPUESTO RETENIDO DEL 01.01.2015 AL 31.12.2015**  
**539.50**

ISR pag anticipado		Base	Impuesto
1 Honorarios profesionales	15 Premios a propietarios de animales	66.450,00	539.50
2 Comisiones	16 Contratación y subcontrat. - servicio		
3 Intereses hipotecarios pignor. renta	17 Arrendamiento bienes inmuebles (A)		
4 Intereses a instituciones financieras	18 Arrendamiento bienes muebles		
5 Intereses sobre préstamos	19 Emisiones de tarjetas de crédito		
6 Agencias de noticias internacionales	20 Emisiones de tarjeta crédito (gasolina)		
7 Fletes internacionales	21 Fletes nacionales		
8 Operación explotación de películas	22 Comisiones y agente de seguros		
9 Regalías y participaciones análogas	23 Indemnización salidas (seguros)		
10 Asistencia técnica	24 Adaptación de fondos de comercio		
11 Servicios tecnológicos	25 Publicidad y propaganda		
12 Primas de seguros y reaseguros	26 Publicidad y propaganda (radio)		
13 Juegos y apuestas	27 Venta de acciones en bolsa valores		
14 Premios de loterías e hipódromos	28 Venta de acciones fuera de bolsa valores		
	29 Venta bienes inmuebles (subarrend)		

Identificación Beneficiario o Prestador de Servicios	RIF No.	TIPO DE PERSONA	D a t a s - Beneficiario o Prestador de Servicio	
			DE	AL
JHOAN ALBERTO ITURBE ARBAS	V192545179	P.N. P.J.	01.11.2015	30.11.2015
			DIRECCION: AVENIDA JUAN CANCRO RODRIGUEZ, CASA SUN - BARRIO LA AZUINI	
			Telefono: 426010100	

Fecha Factura	Descripción	Numero Ri	Tipos Actividad	Fact. CONTROL	Base Imponible	IVA	Total Factura	Porcetaje Retenido	Impuesto Retenido	Total a Pagar
27/08/2015	SERVICIO DE APLICACION DE COCCO	152800	SERVICIO SUBCONTRATISTA	act. act.	66.450,00	0,00	66.450,00	1%-12%	539,50	66.989,50

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

## Anexo nº 2: Formato para el cálculo de retención I.V.A. Hotel Yaque Paradise.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1																	
2																	
3																	
4																	
5	J301188985	201505	2015-05-01	C	01	J317177908	754	00-00009146	40320,00	36000,00	3240,00	0	2015050000000007	0,00	12,00	0	
6	J301188985	201505	2015-05-01	C	01	J297592245	14380	00-015998	65380,00	58375,00	5263,75	0	2015050000000008	0,00	12,00	0	
7	J301188985	201505	2015-05-10	C	01	J300605930	10301	00-00014422	5876,90	5247,23	472,25	0	2015050000000009	0,00	12,00	0	
8	J301188985	201505	2015-05-01	C	01	J002107952	8415	00-0017952	16910,01	15099,22	1358,84	0	2015050000000010	0,00	12,00	0	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	
43																	
44																	
45																	

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

### Anexo nº 3: Comprobante de retención I.V.A. Hotel Yaque Paradise.

**COMPROBANTE DE RETENCION DE I.V.A.**  
Procedencia Administrativa N° NTAI/2015/0045 del 10/08/2015

**N° DE COMPROBANTE 2016010000003**

N° Control Factura o Nota de	N° de Factura o Nota de Debito	Monto Total de la Factura o Nota de Debito	Base Imponible	% Alícuota	Impuesto Causado	Impuesto Retenido
11233	15203	31975.44	28549.50	12%	3425.94	2569.48
						0
						0
						0
						0
						0
						0
						0
						0

FECHA DE EMISION: 01/10/2015      FECHA DE ENTREGA: 02/10/2015

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

### Anexo nº4: Formato para el cálculo de retención I.S.L.R Hotel Yaque Paradise.

RIF Retenido	Numero Factura	Numero Control	Fecha Operación	Concepto	Monto Operación	Porcentaje Retención
V12708848	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	27000.00	0.00
V17708848	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	30000.00	0.00
V105136346	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	25000.00	0.00
V105136346	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	29000.00	0.00
V201122054	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	10000.00	0.00
V201122054	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	13000.00	0.00
V093086704	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	7000.00	0.00
V093086704	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	7500.00	0.00
V139241056	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6500.00	0.00
V139241056	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	7000.00	0.00
V115303550	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6500.00	0.00
V115303550	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	7000.00	0.00
V126730167	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	8000.00	0.00
V126730167	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	8800.00	0.00
V209056883	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	8000.00	0.00
V209056883	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	8500.00	0.00
V163350803	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	5000.00	0.00
V163350803	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	6500.00	0.00
V034896913	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6500.00	0.00
V034896913	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	10000.00	0.00
V156182423	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6500.00	0.00
V156182423	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	7500.00	0.00
V213266183	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6000.00	0.00
V213266183	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	8500.00	0.00
V203246236	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6000.00	0.00
V203246236	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	6500.00	0.00
V129212752	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6000.00	0.00
V129212752	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	6500.00	0.00
V203246236	0000000000	0000000000	15/12/2015	001	6500.00	0.00
V203246236	0000000000	0000000000	30/12/2015	001	6500.00	0.00
V203246236	0000000000	0000000000	15/12/2015	005	76921.21	2.00
V203246236	0000000000	0000000000	30/12/2015	005	27746.42	2.00
V203246236	0000000000	0000000000	15/12/2015	005	1894.21	2.00
V203246236	0000000000	0000000000	30/12/2015	005	75388.58	2.00
V203246236	0000000000	0000000000	15/12/2015	005	77820.18	2.00
V203246236	0000000000	0000000000	30/12/2015	003	10000.00	3.00
V203246236	0000000000	0000000000	15/12/2015	003	26000.00	3.00

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

## Anexo nº 5: Formato para el cálculo trimestral del I.N.C.E. Hotel Yaque Paradise.

**HOTEL YAQUE PARADISE, C.A.**  
**Determinación Base Imponible Calculo del INCE**  
**4TO. TRIMESTRE (OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE) AÑO 2015**

AÑO	Trimestre	Director	Salarios	Extras y Bono H	Vacaciones	Utilidades	Comisiones	Bonificaciones	Servicios Prest Tercero	Servicios Mensajera	Honorarios Profesionales	Totales
2015	4TO 2015-OCTUBRE	0,00	247.818,30	39.037,43	0,00	0,00	0,00	41.000,00	0,00	0,00	30.000,00	357.855,73
2015	4TO 2015-NOVIEMBRE	0,00	286.481,81	34.670,66	16.445,71	299.658,59	0,00	70.000,00	0,00	0,00	80.000,00	787.256,77
2015	4TO 2015-DICIEMBRE	0,00	304.189,49	77.474,41	0,00	0,00	0,00	57.500,00	0,00	0,00	45.000,00	484.163,90
	Sub-Total	0,00	838.489,60	151.182,50	16.445,71	299.658,59	0,00	168.500,00	0,00	0,00	155.000,00	1.629.276,40
	Total Año	0,00	838.489,60	151.182,50	16.445,71	299.658,59	0,00	168.500,00	0,00	0,00	155.000,00	1.629.276,40

**HOTEL YAQUE PARADISE, C.A.** Base Imponible  
**4TO. TRIMESTRE (OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE) AÑO 2015**

**Determinación Monto a Pagar**

	Aporte Empresa	Aporte Empleado	Total a Pagar
	26.592,36	1.498,29	28.090,65

	Par t i d a s	Base Imponible	Aporte Empresa 2%	Aporte Empleado 0.5%
22	4TO Trimestre	Director	0,00	0,00
23	4TO Trimestre	Salarios	838.489,60	16.769,79
24	4TO Trimestre	H.Extras y Bono H	151.182,50	3.023,65
25	4TO Trimestre	Vacaciones	16.445,71	328,91
26	4TO Trimestre	Utilidades	299.658,59	0,00
27	4TO Trimestre	Comisiones	0,00	0,00
28	4TO Trimestre	Bonificaciones	168.500,00	3.370,00
29	4TO Trimestre	T. Terceros	0,00	0,00
30	4TO Trimestre	Mensajeria	0,00	0,00
31	4TO Trimestre	H. Profesionales	155.000,00	3.100,00

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

## Anexo nº6: Libro de compra digitalizado Hotel Yaque Paradise.

**4TO TRIMESTRE 2015** (Modo de compatibilidad) - Microsoft Excel

Fecha de Compra - DUA o DAV - NC	Número de Factura - Nota Credito	Registro de Información Fiscal (RIF)	Nombre y Apellido o Razón Social del Vendedor o Prestador del Servicio	Nota de Crédito	Importaciones	Compras Gravadas	Ret. IVA	Número
01/12/2015	90647	J089030486	SIGO, S.A.					
01/12/2015	3688	V14264862	EDUARDO FERRERIO MALDONADO FERRO					
01/12/2015	1604	V18263869	WILLIAM JOSE REINBERG ESTIBED					
01/12/2015	66	V14542326	JEHOVANNY MOSQUERA					
01/12/2015	389	V290303958	FRANCISCO JAVIER QUINAN LAREZ					
01/12/2015	7669	J29891329	SERVICIOS YAQUE PARADISE, C.A.					
02/12/2015	7659	J29891329	SERVICIOS YAQUE PARADISE, C.A.					
02/12/2015	72499	J089030486	SIGO, S.A.					
02/12/2015	155	V18334869	EMERSON JOSE VELAZQUEZ ZABALA					
02/12/2015	1	V18335674	PEDRO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ					
02/12/2015	38	V18624271	CARLOS MIGUEL CARRASCO GIL					
02/12/2015	1631	V18469819	ALVARO ALFARO CAMACHO CASTAÑEDA					
02/12/2015	1809	J46213285	COM MUEBLES Y DECORACIONES, C. A.					
02/12/2015	7384525	G20000041	CORPORACION ELECTRICA NACIONAL S. A.					
02/12/2015	273	V12248566	ALFONSO JOSE VELAZQUEZ GRIEVARA					
03/12/2015	7879	J29891329	SERVICIOS YAQUE PARADISE, C.A.					
03/12/2015	1399	J293849980	UNIFORMES 84 C.A.					
03/12/2015	524	V18263869	LUIS CARLOS AGUIERA YALDIVESO					
03/12/2015	12789	J065841296	A.C. LINEA EL PASEO					
03/12/2015	555	V18462517	JOSE LUIS RODRIGUEZ CARABALLO					
03/12/2015	12911	J46070293	ALFONSO CARLOS ESPINOSA, C.A.					
03/12/2015	9	J36497650	LIBROS Y REVISTAS E.S.A., S.A.					
03/12/2015	17685	J36731971	LINEA DE AUTOMOVILES LA FLORESTA					
03/12/2015	63533	J36497650	LIBROS Y REVISTAS E.S.A., S.A.					
03/12/2015	7864	J29891329	SERVICIOS YAQUE PARADISE, C.A.					
03/12/2015	6757	J36731971	CORPORACION VISUAL NUEVA ESPARTA (UNICABLE) C.A					
03/12/2015	396	V290303958	FRANCISCO JAVIER QUINAN LAREZ					
03/12/2015	3865	V14217980	JOSE LUIS BERNARDEZ BLASCO					
03/12/2015	1153	E145657736	DANIEL AMADOR VELZ SEGURA					
03/12/2015	72715	J29891329	INVERSIONES CRUZ ALTA C.A.					
03/12/2015	21	V18624271	JOSE LUIS REMEL					
03/12/2015	8436	V18624271	EDUARDO FERRERIO MALDONADO FERRO					

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

Anexo n°7: Libro de ventas digitalizado Hotel Yaque Paradise.

HOTEL YAQUE PARADISE, C.A.									
HOTEL YAQUE PARADISE, C.A.									
RIF: J-30118898-5 NIT 0048513239									
NOVIEMBRE 2015									
RELACION CRONOLÓGICA DE VENTAS									
CONTRIBUYENTE FORMAL									
MAQUINA FISCAL		MAQUINA FISCAL		FACTURAS DE CONTINGENCIA					
Marca-PHP		Marca-PHP		NOTAS DE CREDITO		FACTURA		TOTAL VENTAS	
MODELO PF-300 LL		MODELO PF-300 LL		INICIAL FINAL		INICIAL FINAL		FACTURAS DE CONTINGENCIA HOTEL	
SERIAL EOC0015932		SERIAL EOC0015932							
HOTEL									
FECHA	FACTURA INICIAL	FACTURA FINAL	SUB-TOTAL VENTAS	NOTA DE CREDITO INICIAL	NOTA DE CREDITO FINAL	TOTAL NOTAS DE CREDITO	FACTURA INICIAL	FACTURA FINAL	TOTAL VENTAS
01/11/2015	4742	4745	85 600,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	85 600,00
02/11/2015	4746	4766	354 800,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	354 800,00
03/11/2015	4767	4773	230 840,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	230 840,00
04/11/2015	4774	4780	150 075,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	150 075,00
05/11/2015	4781	4785	67 840,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	67 840,00
06/11/2015	4786	4798	310 740,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	310 740,00
07/11/2015	4799	4802	68 960,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	68 960,00
08/11/2015	4803	4811	188 160,00	180	180	-13 920,00	NO HUBO VENTAS	0,00	174 240,00
09/11/2015	4812	4822	138 420,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	138 420,00
10/11/2015	4823	4847	455 369,20	181	187	-147 579,60	NO HUBO VENTAS	0,00	307 789,60
11/11/2015	4848	4853	99 260,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	99 260,00
12/11/2015	4854	4862	149 470,20	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	149 470,20
13/11/2015	4863	4866	73 840,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	73 840,00
14/11/2015	4867	4869	58 750,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	58 750,00
15/11/2015	4870	4881	234 820,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	234 820,00
16/11/2015	4882	4895	281 540,00	188	188	-18 600,00	NO HUBO VENTAS	0,00	262 940,00
17/11/2015	4896	4900	86 240,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	86 240,00
18/11/2015	4901	4912	165 570,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	165 570,00
19/11/2015	4913	4920	121 410,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	121 410,00
20/11/2015	4921	4925	65 560,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	65 560,00
21/11/2015	4926	4929	83 920,00	NO HUBO NOTAS DE CREDITO	0,00	0,00	NO HUBO VENTAS	0,00	83 920,00

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

Anexo n°8: Orden de pago I.V.S.S. Hotel Yaque Paradise.

ESTADOS DEL EMPLEADOR		N° FACTURA: 201512065007257		IDENTIFICACION DEL EMPLEADOR: HOTEL EL YAQUE PARADISE CA	
RIF: N° J-30088676-9		RIF: N° J-30088676-9		RIF: N° J-30088676-9	
NOMBRE COMERCIAL: HOTEL EL YAQUE PARADISE CA		NOMBRE COMERCIAL: HOTEL EL YAQUE PARADISE CA		NOMBRE COMERCIAL: HOTEL EL YAQUE PARADISE CA	
Detalle de Trabajadores en el Periodo					
Identificación	Apellidos y Nombres	Fecha Ingreso	Salario Cotizables	Salario Cotizables	Monto Pagar
V5163066	MARINER LEON ZABALA	01/06/08	2463,84	+	1919,54
V5163063	EDUARDO JAVIER GARCIA VARGUEZ	06/06/10	2463,84	+	1919,54
V5163100	MARIA JOSEFINA VAREZ	02/10/04	2463,84	+	1919,54
V5163104	YELLICHA DYAN BARRAZO ROSAS	04/06/10	1170,6	+	784,70
V5163102	JUAN CARLOS BARRAZO SALAZAR	04/06/10	2463,84	+	1919,54
V5163174	VERONICA DEL VALLE RODRIGUEZ ARCAN	04/06/10	2836,77	+	1872,27
V5163068	IRIBARRELLI DEL VALLE MENENDEZ MOYA	04/06/10	2836,77	+	1872,27
V5163066	BARON GABRIEL ROMERO	04/06/10	2382,0	+	1868,9
V5163175	EMERYS DEL VALLE RODRIGUEZ	06/06/10	2463,84	+	1919,54
V5163070	HELENE JOSEFINA VELAZQUEZ DE ROMERO	31/05/09	3904,5	+	1863,27
V5163176	FONDAZ DEL VALLE LEON ZABALA	04/06/10	2463,84	+	1919,54
V5163064	ALBA MARIBEL ACOSTA ULTRERA	03/06/06	1170,6	+	784,70
V5163014	DOMINIQUE DEL VALLE FERNANDEZ	04/06/10	4708,07	+	2742,38
V5163104	DOMINIQUE CAROLINA RODRIGUEZ ROMERO	24/06/10	2836,77	+	1872,27
V5163061	HERMOSILVA JOSE SALAZAR	31/05/09	2463,84	+	1919,54
V5163106	FEDICO JAVIER LOPEZ MARVAL	04/06/10	6886,76	+	2762,06
V5163064	ALBA MARIBEL ACOSTA ULTRERA	03/10/10	10740,0	+	158,09
V5163063	EDUARDO JAVIER GARCIA VARGUEZ	05/11/10	2463,84	+	110,83
V5163068	IRIBARRELLI DEL VALLE MENENDEZ MOYA	05/11/10	2836,77	+	183,94
V5163104	DOMINIQUE DEL VALLE FERNANDEZ	05/11/10	4708,07	+	305,14
V5163106	FEDICO JAVIER LOPEZ MARVAL	05/11/10	6886,76	+	305,14
V5163061	HERMOSILVA JOSE SALAZAR	05/11/10	2463,84	+	110,83
V5163106	MARIA JOSEFINA VAREZ	05/11/10	2463,84	+	110,83
V5163070	HELENE JOSEFINA VELAZQUEZ DE ROMERO	05/11/10	3904,5	+	187,89
V5163104	YELLICHA DYAN BARRAZO ROSAS	05/11/10	1170,6	+	158,61
V5163102	JUAN CARLOS BARRAZO SALAZAR	05/11/10	2463,84	+	110,83
V5163104	DOMINIQUE CAROLINA RODRIGUEZ ROMERO	05/11/10	2836,77	+	183,94
V5163175	EMERYS DEL VALLE RODRIGUEZ	05/11/10	2463,84	+	110,83
V5163066	MARINER LEON ZABALA	05/11/10	2463,84	+	110,83
V5163174	VERONICA DEL VALLE RODRIGUEZ ARCAN	05/11/10	2836,77	+	183,94

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2015).

## Anexo nº9: Orden de pago BANAVIH Hotel Yaque Paradise.

Samsung Galaxy Grand Cl... FAOV Planilla de Pago x  
 faovel.banaviv.gob.ve/index.php/empleador\_planilla/verPlanilla/empleador\_nomina\_id/19200729

Gobierno Bolivariano de Venezuela Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda

Home Ayuda Fin de Sesión

**PRELIMINAR DE PLANILLA DE PAGO**  
**APORTES AL FONDO DE AHORRO OBLIGATORIO PARA LA VIVIENDA (FAOV)**

Nombre del Empleado: HOTEL EL YAQUE PARADISE, C.A.,

N° de Trabajadores del periodo	16	N° R.I.F.	J-30118898-5
N° de Trabajadores Incorporados	4	Periodo	06/2015
N° de Trabajadores Desincorporados	0	N° de Afiliación de la Nómina	0321-3011-8898-5035-7527
Monto Total Nómina del Mes	248.500,00		
Monto Aporte del Empleado (2%)			4.970,00
Monto Aporte del Trabajador (1%)			2.485,00
Rendimiento a cargo del patrono			0,00
<b>Total a Pagar</b>			<b>7.455,00</b>

**NO VÁLIDA PARA REALIZAR EL PAGO**

Imprimir Planilla Válida

Banaviv Sistema FAOV en Línea V.20



Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2015).

## Anexo nº10: Estado de cuenta para conciliación bancaria, Bco. Bicentenario, Hotel Yaque Paradise.

Internet Banking - Bicentenario Banco Universal - Google Chrome  
 Banco Bicentenario Del Pueblo, De La Clase Obrera, Mujer Y Comunas, Banco Universal, C.A. [VE] https://bancaenlineabbu.bicentenarioibu.com/IB1/IpnetBicentenario/Despachar

BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO De la Clase Obrera, Mujer y Comunas Banco Universal, C.A. **Banca en LINEA**

Hoy  Consultar

FECHA	REFERENCIA	MOVIMIENTOS CONCEPTO	CARGO (B\$.)	ABONO (B\$.)
28/01/2016	44022972	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	135.000,00	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	44023328	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	200.000,00	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	44023406	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	150.000,00	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	69824	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		17.718,40
28/01/2016	108174	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		20.540,80
28/01/2016	143839	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		146.400,00
28/01/2016	6930931	TRANSFERENCIA A TERCEROS	65.910,50	
28/01/2016	42715114	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		101.280,00
28/01/2016	42715971	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		57.900,00
28/01/2016	93273331	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		57.900,00
28/01/2016	45019018	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	137.000,00	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	45019362	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	86.850,00	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	45020360	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	65.000,00	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	45020958	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT	77.318,82	
28/01/2016	951200010	INTERFAZ (UAP) COMISION CR DIR	1,60	
28/01/2016	17358	INTERFAZ (UAP) CREDITOS DIRECT		63.000,00

Imprimir PDF TXT Excel Regresar

© 2016 Bicentenario Banco Universal C.A. RIF G-20009148-7 Todos los derechos reservados.

12:58 p.m. 26/01/2016

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2015).

**Anexo n°11: Formato para relacionar los egresos de caja chica, Hotel Yaque Paradise.**

FECHA	N° FACTURA	PROVEEDOR	RIF	MONTO
11/04/2015	80	ERNESTO RAFAEL GIL GUEVARA	v131912460	150,00
15/04/2015	911	PAGO DE LIMPIEZA DE BAÑOS, MARTHA GOMEZ	V10181676	2500,00
13/04/2015	7183	FRANCISCO ROJAS	V054447180	225,00
10/04/2015	912	PAGO DE LIMPIEZA DE BAÑOS, MAIDELYN GUERRA	V23591603	500,00
11/04/2015	49	ANGEL RAMON SALAZAR	V01237992	700,00
13/04/2015	1437	ALVARO ALPIO CAMACHO CASTAÑEDA	V064898619	600,00
12/04/2015	337	JOSE LUIS RODRIGUEZ CARABALLO	V184012517	350,00
05/04/2015	2241	LINEA DE TAXI GENERAL EN JEFE SANTIAGO MARIÑO	J295609485	200,00
10/04/2015	414512	ANDRADES PANADERIA Y PASTERERIA	J313423076	714,00
10/04/2015	230105	BODEGON YAQUI	J4001266681	234,00
08/04/2015	1	FRANCISCO JAVIER QUINAN LAREZ	V209038958	500,00
10/04/2015	230009	RODRIGON YAQUI	J4001266681	192,00
10/04/2015	22217	BODEGON LA SIRENITA	J301368150	200,00
11/04/2015	908	ADELANTO DE QUINCENA MARIA NUÑEZ	V20112205	400,00
11/04/2015	909	PAGO DE TAXI, YELLITHZA MARQUEZ	V10513634	600,00
11/04/2015	308	FRANCISCO JAVIER QUINAN LAREZ	V209038958	500,00
15/04/2015	914	PAGO DE QUINCENA, 1ERA DE ABRIL, VANESSA RODRIGUEZ	V24133748	6476,00
15/04/2015	915	ADELANTO DE QUINCENA YELLITHZA MARQUEZ	V10513634	950,00
16/04/2015	916	COMPRA DE DESAYUNO OBREROS CHURUATA REST. EL YAQUE	V13954823	2125,00
16/04/2015	2787	JOSE LUIS BERNALDEZ ELIASCO	V142217100	200,00
13/04/2015	7880	MARGARITA EXTREME C.A.	J400473596	200,00
16/04/2015	172295	DINERO ENTREGADO POR PTO DE VENTA EFECTIVO SOBRENTE	V10513634	1459,00
		TOTAL		20000,00

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2014).

**Anexo n°12: Reporte de facturas emitidas diariamente, Hotel Yaque Paradise.**

Fecha	N°	Control	C.I./RIF	Nombre/Razon Social	Monto	Deportes	Base	iva	Total	ABONO	SALDO	Pago	Emitido Por	Hora
17/01/16	0005402	05846	J310793972	MARIPY VASCOZOS CA	22.800,00	0,00	0,00	0,00	22.800,00	0,00	22.800,00	CONTADO	VENDEZ	12:27 pm
17/01/16	0005407	FA	05847	J310793972	MARIPY VASCOZOS CA	22.800,00	0,00	0,00	22.800,00	0,00	22.800,00	CONTADO	VENDEZ	10:28 am
17/01/16	0005408	FA	05848	J310793972	MARIPY VASCOZOS CA	22.800,00	0,00	0,00	22.800,00	0,00	22.800,00	CONTADO	VENDEZ	10:30 am
17/01/16	0005409	FA	05849	J310793972	MARIPY VASCOZOS CA	22.800,00	0,00	0,00	22.800,00	0,00	22.800,00	CONTADO	VENDEZ	10:30 am
17/01/16	0005410	FA	05810	J310793972	MARIPY VASCOZOS CA	22.800,00	0,00	0,00	22.800,00	0,00	22.800,00	CONTADO	VENDEZ	10:38 am
17/01/16	0005411	FA	05811	V7582284	MARILLENBERNARD DE QUINTERO	65.800,00	0,00	0,00	65.800,00	0,00	65.800,00	CONTADO	VENDEZ	11:22 am
17/01/16	0005412	FA	05812	V7582284	JOSIE GIL GUAPINO	65.800,00	0,00	0,00	65.800,00	0,00	65.800,00	CONTADO	VENDEZ	11:27 am
17/01/16	0005413	FA	05813	V1760360	JOSE ESPINOZA	22.800,00	0,00	0,00	22.800,00	0,00	22.800,00	CONTADO	VENDEZ	11:28 am
17/01/16	0005414	FA	05814	J28880712	VALENTINO DEL VALLE MARTI C.A.	24.200,00	5.240,00	0,00	29.440,00	0,00	29.440,00	CONTADO	VENDEZ	11:51 am
17/01/16	0005415	FA	05815	J28880712	VALENTINO DEL VALLE MARTI C.A.	24.200,00	5.240,00	0,00	29.440,00	0,00	29.440,00	CONTADO	VENDEZ	11:51 am
17/01/16	0005416	FA	05816	V13819716	LEONTE VAJALE	24.200,00	0,00	0,00	24.200,00	0,00	24.200,00	CONTADO	VENDEZ	12:02 pm
17/01/16	0005417	FA	05817	V1381822	MARIL CERRALDO COMPRADE DE CUBA	47.800,00	0,00	0,00	47.800,00	0,00	47.800,00	CONTADO	VENDEZ	12:03 pm
17/01/16	0005418	FA	05818	V7434321	MARIL CERRALDO DELIBO	47.800,00	0,00	0,00	47.800,00	0,00	47.800,00	CONTADO	VENDEZ	12:04 pm
17/01/16	0005419	FA	05819	V1303698	FRANCISCO MARTINEZ	82.400,00	0,00	0,00	82.400,00	0,00	82.400,00	CONTADO	VENDEZ	12:08 pm
17/01/16	0005420	FA	05820	V1521271	ANGEL DOVIELLA TORREALBA	65.800,00	11.500,00	0,00	77.300,00	0,00	77.300,00	CONTADO	VENDEZ	01:08 pm
17/01/16	0005421	FA	05821	V2005848	ERNESTO VARELA	55.000,00	0,00	0,00	55.000,00	0,00	55.000,00	CONTADO	VENDEZ	02:03 pm
17/01/16	0005422	FA	05822	V1911674	DOMINIC RODRIGUEZ	31.200,00	0,00	0,00	31.200,00	0,00	31.200,00	CONTADO	VENDEZ	06:05 pm
<b>Total General</b>					<b>898.846,00</b>	<b>20.000,00</b>	<b>34.280,00</b>	<b>0,00</b>	<b>953.126,00</b>	<b>0,00</b>	<b>953.126,00</b>			

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2015).

### Anexo nº13: Formato cálculo de nómina, Hotel Yaque Paradise.

**Nominas**

Datos del Corte  
**Desde:** 01/01/2016  
**Hasta:** 15/01/2016  
**Nómina:** QUINCENAL  
**Nº y Tipo:** 26  
**Mes y año:** ENERO 2016  
**Observaciones:**

**Total Asignaciones:** Bs. F. 174.601,85  
**Total Deducciones:** Bs. F. 22.771,02  
**Total a Pagar:** Bs. F. 146.830,83

**Nº Empleados:** 18  
**Nº Activos:** 17  
**Nº Incluidos:** 17  
**Estado:** GUARDADA

Nº	Cédula	NOMBRES	APELLIDOS	Incluido	DEPARTAMENTO
V	20.935.998	BRAUNELLYS	MENDEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	RECEPCION
V	19.781.674	DIOMARYS	RODRIGUEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	RECEPCION
V	20.324.623	EDUARDO	GARCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO
V	26.347.620	EDUAR	AMESTY	<input checked="" type="checkbox"/>	MANTENIMIENTO
V	21.326.616	GEDRMARY	FERNANDEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	PESERVAS
V	3.489.631	HERMOGENES	SALAZAR	<input checked="" type="checkbox"/>	SEGURIDAD
V	12.921.275	ISMELYS	RODRIGUEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	AMA DE LLAVES
V	13.924.105	MAIRA	YAÑEZ	<input checked="" type="checkbox"/>	AMA DE LLAVES

**Empleado:** BRAUNELLYS MENDEZ  
**Cédula:** V-20.905.688  
**Cargo:** RECEPCIONISTA  
**Sueldo:** Bs. F. 5.673,53

**Total Asignaciones:** Bs. F. 7.294,54  
**Total Deducciones:** Bs. F. 146,20  
**Total a Pagar:** Bs. F. 7.148,34  
**Estado:**

Concepto	Cantidad	Monto	R
GUARDIAS EJECUTIVAS	0	Bs 0,00	0
BONDI NOCTURNO - DIURNO	0	Bs 0,00	0
REDOBLE	0	Bs 0,00	0
DOMINGOS	0	Bs 0,00	0
BONDI NOCTURNO	15	Bs 1.093,96	0
ASIGNACION POR TAREA	0	Bs 0,00	0
HORAS EXTRAS	0	Bs 0,00	0
RETROACTIVO	0	Bs 0,00	0
DIAS LIBRES TRABAJADOS	1	Bs 567,26	0
DIAS FERIADOS TRABAJADO	0	Bs 0,00	0
SUELDO	15	Bs 5.673,53	0
<b>Total</b>		<b>Bs 7.294,54</b>	

Concepto	Cantidad	Monto	R
LEY PAGO FORZOSO (LPF)	1	Bs 13,09	0
DIAS NO TRABAJADOS	0	Bs 0,00	0
PNR	0	Bs 0,00	0
VALES	0	Bs 0,00	0
PRESTAMOS	0	Bs 0,00	0
IVSS	1	Bs 104,74	0
FONDO MUTUAL HABITACIONAL	1	Bs 28,37	0
<b>Total</b>		<b>Bs 146,20</b>	

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2015).

### Anexo nº14: Portal Banesco on-line del Hotel Yaque Paradise, emisión de estados de cuentas para conciliaciones bancarias.

BanescoOnline

Buenas Tardés, HOTEL EL YAQUE PARADISE C.A.

CONSULTAS • CUENTAS

Esta opción le permite consultar y exportar los saldos y movimientos de sus Cuentas. Ud. sólo puede consultar las transacciones realizadas durante el año en curso.

**Código Cuenta Cliente**

**Saldo**

Disponible:	0,00
Diferidos:	0,00
Bloqueados:	0,00
<b>Total:</b>	<b>0,00</b>
Interés Devengado Anual:	0,00
Interés Acumulado del Mes:	0,00

**Movimientos**

Del: Día  
 Desde: 20/01/2016  
 Hasta: 20/01/2016

Después de que presione el botón Consultar, mueva con el mouse la flechita que está del lado derecho de la pantalla para ver el detalle de su consulta al final de esta misma página.

REGRESAR

Fuente: Elaborado por el Dpto. Administrativo del Hotel Yaque Paradise. (2015).

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS EN EL HOTEL YAQUE PARADISE C.A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Pedro López	CVLAC: 20.112.205 E MAIL: <a href="mailto:pedrojlm92@gmail.com">pedrojlm92@gmail.com</a>
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Control interno  
 Ingresos y egresos  
 Políticas y procedimientos  
 Factores internos y factores externos

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Administración

RESUMEN (ABSTRACT):

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcda. Johanna Narváez	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Daisis Giménez	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcdo. Luis Gutiérrez	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

AÑO	MES	DÍA
2016	04	27

LENGUAJE. SPA

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Pedro_López	.docx
Trabajo_D_Grado_Pedro_López	.pdf

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K L M N O P Q  
R S T U V W X Y Z . a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z . 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 .

ALCANCE

ESPACIAL: \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

TEMPORAL: \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta

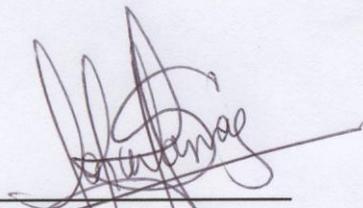
**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**DERECHOS**

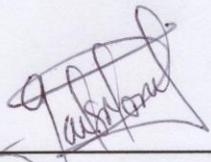
**Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"**



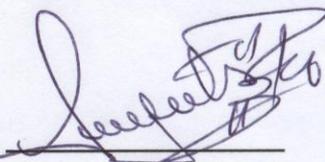
Pedro López  
**AUTOR**



Lcda. Johanna Narváez  
**Tutor Académico**



Lcda. Daisis Giménez  
**Jurado Principal**



Lcdo. Luis Gutiérrez  
**Jurado Principal**

**POR LA COMISION DE TESIS**