



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

Tema:

“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL HOSTAL MASHY’S DE LA PARROQUIA EL JORDÁN DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.

Autora: Deysy Verónica Lema Ramos

Asesor: Dr. Roberto Lara Castro

Ibarra, junio 2012

RESUMEN EJECUTIVO

La creación del manual administrativo financiero del Hostal Mashy's nace de la necesidad de mejorar su imagen empresarial, así como en el desarrollo de actividades coordinadas y específicas que permitan otorgar a sus clientes una atención de calidad y brindar un servicio acorde a las exigencias del mercado. La investigación de este proyecto, es de carácter cualitativa ya que se fundamenta en el estudio y análisis de variables, sin perder por ello su carácter científico. Con la identificación clara del problema, se estableció la necesidad de la creación del primer manual administrativo y contable de esta empresa; además la metodología empleada, arrojó resultados específicos que permitieron determinar los requerimientos reales del hostel en cuanto a su organización, procediendo así, a diseñar el modelo más apropiado y acorde a su actividad, estableciendo los lineamientos de manejo y aplicación, contribuyendo también al manejo adecuado de los recursos materiales y humanos así como en la toma de decisiones más precisas y convenientes para su desarrollo. En cuanto a la parte contable, se trabajó en la aplicación de las normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas, que si bien no son de aplicación obligatoria, son muy indispensables al momento de presentar información financiera confiable y segura. Cabe mencionar la importancia de su creación ya que de esta forma se proporcionó mayor conocimiento en el manejo del negocio. Al final de este trabajo, se llegó a la conclusión de lo importante que es la aplicación de los manuales para las empresas que no manejan conceptos de organización, ya que su aplicación se convierte en una ventaja para su desarrollo frente a otras que manejan sus negocios de forma empírica y poco técnica.

ABSTRACT

The creation of the financial administrative manual of the Hostal Mashy's born from the need to improve their corporate image as well as the development of coordinated and specific activities to allow give their customers a quality attention and provide a service according to market requirements. The investigation of this project is qualitative character because it is based on the study and analysis of variables, without losing its scientific character. With the clear identification of the problem, established the need to manually create the first administration and accounting of the company, plus the methodology used, yielded specific results allowed to determine the real requirements of the hostel in their organization, in so doing, to designing the most appropriate and according to their activity, establishing management guidelines and application, also contributing to the sound management of resources and decision making more precise and suitable for development. As for the accounting, worked on the implementation of international financial reporting for small and medium enterprises, while not mandatory application are very essential when submitting financial information reliably and securely. It is worth mentioning the importance of his creation and that in this way provided better knowledge in the management of the business. At the end of this work, we concluded how important is the application of the manuals for companies that do not handle concepts of organization, since its application becomes an advantage for its development over other businesses that handle empirically and somewhat technical.

AUTORÍA

Yo, Deysy Verónica Lema Ramos, declaro bajo juramento que el trabajo de grado presentado con el nombre MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL HOSTAL MASHY'S DE LA PARROQUIA EL JORDÁN DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA, es de autoría propia, y no ha sido plagiado de ningún otro documento similar.

Deysy Lema Ramos

CI.100284388-4

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Ibarra, Junio de 2012

Certifico, que la señorita Deysy Verónica Lema Ramos ha trabajado bajo mi tutoría el presente proyecto, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA, la misma que cumple con la reglamentación pertinente, así como lo programado en el plan del proyecto y reúne la suficiente validez técnica y práctica.

Doctor Roberto Lara Castro

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Deysy Verónica Lema Ramos, con cedula de identidad N° 100284388-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL HOSTAL MASHY’S DE LA PARROQUIA EL JORDÁN DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Deysy Lema Ramos

CI. 100284388-4

Ibarra, a los 11 días del mes de Junio de 2012

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:		100284388-4	
APELLIDOS Y NOMBRES:		Lema Ramos Deysy Verónica	
DIRECCIÓN:		Otavalo, Calle Quito y Atahualpa	
EMAIL:		coraymaleo@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062923308	TELÉFONO MÓVIL:	091630637

DATOS DE LA OBRA	
TITULO:	MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL HOSTAL MASHY'S DE LA PARROQUIA EL JORDÁN DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA
AUTORA:	Deysy Verónica Lema Ramos
FECHA: AAAAMMDD	2012/04/25
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA
ASESOR/DIRECTOR:	Dr. Roberto Lara Castro

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Deysy Verónica Lema Ramos, con cedula de identidad N° 100284388-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra a los 11 días del mes de junio de 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

Deysy Lema Ramos

Lic.: Ximena Vallejos

CI. 1002843884

Jefe de Biblioteca

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

A mis padres Manuel Lema y Elena Ramos, quienes me han dado su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, por su amor, paciencia y dedicación, y por guiarme por el camino correcto y enseñarme que la lucha constante siempre entrega frutos.

Deisy Lema Ramos

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me dio la vida y me permite cada día ver un nuevo amanecer, porque siempre está a mi lado y por darme la sabiduría y capacidad para seguir adelante en cada reto presentado. Por mantener a mi familia unida y cuidarla siempre.

A mis Padres Manuel y Elena, por estar siempre conmigo y haberme brindado todo el apoyo para cumplir con este objetivo, gracias por sus consejos y motivaciones. Son los mejores padres del mundo y los quiero mucho.

A mis Hermanos que en incontables veces me dieron la mano para cumplir con mis objetivos, y por su apoyo incondicional, especialmente a Alexandra que siempre ha estado conmigo en los buenos y en los peores momentos.

Deisy Lema Ramos

PRESENTACIÓN

Toda empresa por muy pequeña que esta sea, debe contar con una estructura administrativa y financiera que permita controlar de mejor forma los recursos que en ella se manejan; mucho mas tratándose de empresas de alojamiento como la que es objeto de este proyecto ya que por la complejidad y diversidad de áreas con las que cuenta, no se puede pensar en un manejo simple y débil, tomando en cuenta que cada área esta vinculada una con otra de modo que si una de ellas llegara a fallar, provocaría un efecto dominó, perjudicando al desarrollo normal de las operaciones y dañando la imagen de la misma.

El modelo administrativo financiero para el Hostal Mashy's ha sido diseñado con el objetivo de mejorar su calidad empresarial. Este trabajo enmarca una serie de aspectos que se consideraron fundamentales para el correcto funcionamiento de las diferentes áreas que la conforman en lo referente al área administrativa organizacional y también al área contable financiera.

El primer capítulo, conocido como diagnostico situacional, hace referencia a la situación actual en la que se presenta el hostel antes de la implementación de este proyecto, permitiendo conocer sus problemas y ventajas a través del análisis FODA así como la determinación del problema diagnóstico, que en los capítulos posteriores, permite buscar las mejores soluciones que eliminen o minimicen su impacto negativo dentro de la empresa.

El marco teórico que se presenta en el segundo capítulo, permite fundamentar mediante bases teóricas, todo el proceso aplicado en la elaboración del proyecto, permitiendo además, ampliar los conocimientos que se tiene sobre el tema de investigación, que a la vez ayuda a generar conceptos y definiciones que también fueron plasmados en el trabajo según la autora del proyecto.

En el capítulo tres, correspondiente a la propuesta técnica, presenta ya la estructura principal del modelo administrativo financiero, donde, para su elaboración, se combinan aspectos técnicos y prácticos, que permiten diseñar un modelo acorde a las necesidades de la empresa, presentando así el primer manual administrativo y funcional para los empleados y la estructura contable que refleja una información financiera real y confiable.

Por ultimo en el estudio de los impactos, se revela la evaluación de los indicadores sobre los cuales tiene incidencia el proyecto, para luego llegar a una determinación general de la influencia del proyecto gracias a su aplicación. Revelando así la conveniencia de mantener en pie el mismo y demostrando la importancia que ello tiene en el correcto manejo de la empresa.

Si bien hasta este tiempo el hostel ha sido manejado de forma empírica, sus propietarios han sabido llevar este trabajo con el mejor entusiasmo y responsabilidad. Espero que este proyecto contribuya al mejoramiento de la administración de esta empresa y mejore su calidad empresarial.

ÍNDICE

PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN	xi
INTRODUCCIÓN	20
OBJETIVOS	21
METODOLOGÍA	21
CAPITULO I	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	22
ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO	22
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
VARIABLES	23
INDICADORES	23
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	25
MECÁNICA OPERATIVA	30
Población y muestra	30
Determinación de la población	30
Determinación de la muestra	30
Técnicas del muestreo	31
INFORMACIÓN SECUNDARIA	31
INFORMACIÓN PRIMARIA	31
Tabulación, Análisis e interpretación de la información	31
Encuesta realizada a los trabajadores del Hostal Mashy's	31
Encuesta realizada a los clientes del Hostal Mashy's	42
Resultados de la entrevista	49
MATRIZ FODA	52
FORTALEZAS	52
DEBILIDADES	53
OPORTUNIDADES	53
AMENAZAS	54
ESTRATEGIAS FA, FO, DO, DA	54

FO	54
FA	55
DO	55
DA	56
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	56
CAPITULO II	57
MARCO TEÓRICO	57
La Empresa	57
Definición	57
La Empresa de servicios turísticos	57
Importancia de las empresas de servicios turísticos	57
Empresas de alojamiento	58
Clasificación de las empresas de alojamiento	58
Hotel	58
Hotel Residencia	59
Hotel Apartamento	59
Hostales	60
Hostales Residencias	60
Pensiones	60
Hosterías	61
Moteles	61
Refugios	61
Cabañas	61
La Administración	62
Definición	62
Modelos Administrativos	62
Tipos de modelos de administración	62
Modelo Autocrático	62
Modelo de Custodia	63
Modelo de Apoyo	63
Modelo Colegial	63
Principios Fundamentales	63
Principios de Administración (Henry Fayol)	64
División del Trabajo	64
Autoridad	64
Disciplina	64
Unidad de Dirección	64
Unidad de Mando	65
Subordinación de interés individual al bien común	65
Remuneración	65
Centralización	65

Jerarquía	66
Orden	66
Equidad	66
Estabilidad del Personal	66
Iniciativa	66
Espíritu de Grupo	66
Proceso Administrativo	67
La Planeación	67
La Organización	67
La Ejecución	68
El Control	68
Estructura organizacional	68
Organigramas	68
Objetivo de los organigramas	69
Políticas	69
Importancia de las políticas	69
Manuales	70
Ventajas del uso de manuales	70
Tipos de Manuales Administrativos	71
Manual de Funciones	72
Importancia	72
Manual de Procedimientos	72
La Planificación Estratégica	72
Beneficios de la Planificación Estratégica	73
Etapas de la Planeación Estratégica	73
El Control	74
Características del Control	74
La planeación estratégica y el Balanced Scorecard	75
Las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard	75
Beneficios del Balanced Scorecard	76
Gestión por Competencias	76
Competencias	77
Tipos de competencias	77
Pasos para elaborar el perfil de los puestos desde la perspectiva de las competencias	78
Importancia de implementar un modelo de gestión por competencias	78
Contabilidad	78
Definición	78
Objetivos e Importancia	79
Objetivos	79

Importancia	79
La Contabilidad Hotelera	79
Modelo Contable	80
Proceso Contable	80
Plan de cuentas	81
Estados financieros	81
Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)	82
Pequeñas y medianas entidades	82
Objetivo de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades	83
Estados de Situación Financiera	83
Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados	84
Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Resultados y Ganancias Acumuladas	84
Estado de Flujos de Efectivo	84
Notas a los Estados Financieros	85
Finanzas	85
Definición	85
Importancia	85
Indicadores Financieros	86
Razones de Liquidez	86
Razón de Rotación de activos	86
Razones de apalancamiento	87
CAPITULO III	88
PROPUESTA	88
Introducción a la propuesta	88
PROPÓSITOS	89
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	89
DESARROLLO DE COMPONENTES	90
PROPÓSITO 1-GESTIÓN ADMINISTRATIVA	90
Estructura Organizacional	90
Organigrama Estructural del Hostal Mashy's	90
Organigrama Funcional del Hostal Mashy's	91
Reglamento Interno	92
Código de ética	105
Manual Orgánico Funcional	110
Manual de Procedimientos	124
Planeación Estratégica y Balanced Scorecard	136
Misión	136
Visión	136

Valores Empresariales	136
Objetivos Estratégicos del Hostal Mashy's	142
Mapa Estratégico	143
Perspectiva Financiera	144
Perspectiva del Cliente	144
Perspectiva de Procesos Internos	146
Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento	147
Mapa de Necesidades y Alternativas de Solución	149
Plan Operativo Anual del Hostal Mashy's 2012	151
Matriz de Actividades, Planes y Proyectos	151
PROPÓSITO 2 – ESTRUCTURA CONTABLE DEL HOSTAL MASHY'S	154
Aplicación de las NIIF para Pymes	154
Proceso Contable	155
Cuentas empleadas durante el Proceso Contable	156
Plan de Cuentas	159
Descripción del Plan de Cuentas	162
Políticas Contables del Hostal	174
Estado de Situación Financiera.	176
Estado de Resultados Integrales	178
Estado e Flujo de Efectivo	179
Notas Explicativas a los Estados Financieros	180
PROPÓSITO 3 –LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL FINANCIERO	183
Índices Financieros	183
Razones de Liquidez	184
Razones de Rotación de Activos	184
Razones de Apalancamiento	185
IMPACTOS	186
Introducción	186
Impacto Social	187
Impacto Económico	188
Impacto Empresarial	189
Impacto Ético	190
Matriz General de Impactos	190
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	192
BIBLIOGRAFÍA	194
ANEXOS	
ÍNDICE DE CUADROS	
CUADRO # 1	32
EDAD	

CUADRO # 2 AÑOS DE TRABAJO	32
CUADRO # 3 CARGO	33
CUADRO # 4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN ACADEMICA	34
CUADRO # 5 NEXO FAMILIAR	35
CUADRO # 6 MISION Y VISIÓN	35
CUADRO # 7 CONOCIMIENTO DE FUNCIONES	36
CUADRO # 8 PERMANENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO	37
CUADRO # 9 USO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	38
CUADRO # 10 COMUNICACIÓN	39
CUADRO # 11 PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES	39
CUADRO # 12 CAPACITACIÓN	40
CUADRO # 13 CONTROL DE RECURSOS	41
CUADRO # 14 SELECCIÓN	42
CUADRO # 15 IMAGEN AMBIENTE EXTERNO	43
CUADRO # 16 INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	44
CUADRO # 17 COMUNICACIÓN	45
CUADRO # 18 ATENCIÓN AL CLIENTE	45
CUADRO # 19 ENTRENAMIENTO	46
CUADRO # 20 ORGANIZACIÓN	47
CUADRO # 21 SERVICIOS	48
CUADRO # 22	48

USO DE SERVICIOS	
CUADRO # 23 VALORACION DE IMPACTOS	187
CUADRO # 24 IMPACTO SOCIAL	187
CUADRO # 25 IMPACTO ECONÓMICO	188
CUADRO # 26 IMPACTO EMPRESARIAL	189
CUADRO #27 IMPACTO ÉTICO	190
CUADRO #28 MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS	190

INTRODUCCIÓN

El Hostal Mashy's (nombre proveniente de la lengua quichwa-otavaleña que significa "amigos") es una empresa de carácter privado fundado el 1 de Febrero del 2008, se encuentra situado entre las calles Roca y Neptalí Ordoñez esquina a cincuenta metros del terminal terrestre, cuenta con 25 habitaciones y una capacidad de alojamiento de 50 personas, área de cabinas, internet y bar- cafetería. Su personal de trabajo, está conformado por 6 empleados y la administración está a cargo de sus propietarios.

Por su cercanía al terminal terrestre, el hostel se beneficia de una gran afluencia diaria de personas, lo que crea una importante ventaja competitiva con respecto a otros establecimientos. Pero al ser una empresa nueva, no cuenta con una estructura administrativa financiera adecuada a sus necesidades que permita controlar las operaciones y actividades relacionadas con el giro del negocio. Además, el hostel se encuentra bajo la dirección de sus propietarios, quienes al carecer de una formación académica adecuada para el manejo de este tipo de empresas, llevan un control únicamente basado en el conocimiento empírico de las actividades.

El control administrativo y financiero en cualquier actividad económica constituye un aspecto primordial para el desarrollo apropiado y eficiente de las diferentes operaciones que se originan dentro de una empresa. Para el Hostal Mashy's la implementación de un modelo estructurado de acuerdo a las necesidades que una empresa hotelera requiere es de gran importancia ya que con su aplicación busca eliminar muchos obstáculos que se presentan en el transcurso de sus actividades, aportando al fortalecimiento de la buena imagen de la empresa.

Por parte de los propietarios del hostel, este proyecto ha tenido una buena acogida y ha creado gran interés entre sus integrantes. Porque han expresado la necesidad de un manejo técnico y especializado que permita coordinar las actividades tendientes a mejorar la calidad del servicio.

La investigación de este proyecto, es de carácter cualitativa ya que se fundamenta en el estudio y análisis de variables, sin perder por ello su carácter científico. Se apoya también en la aplicación de diferentes métodos de investigación, con el fin de obtener resultados fiables y a su vez contribuyan a estructurar un proyecto razonable y aplicable en los aspectos mencionados.

OBJETIVOS

1.1 General

Implementar un modelo administrativo financiero para el Hostal Mashy's de la ciudad de Otavalo, que permita optimizar el proceso empresarial en las actividades cotidianas del negocio.

1.2 Específicos

- Elaborar un diagnóstico situacional del Hostal Mashy's para establecer sus fortalezas y debilidades.
- Establecer los fundamentos teóricos y científicos que sustenten la investigación.
- Diseñar un modelo administrativo financiero acorde al requerimiento del hostal, para mejorar su desarrollo organizacional.
- Conocer los impactos que generará la implantación del modelo en el hostal, para determinar los aspectos positivos o negativos de su aplicación.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO

El Hostal Mashy's es una empresa de carácter privado fundado el 1 de Febrero del 2008, se encuentra situado entre las calles Roca y Neptalí Ordoñez esquina a cincuenta metros del terminal terrestre, cuenta con 25 habitaciones y una capacidad de alojamiento de 50 personas, área de cabinas, internet y bar- cafetería. Su personal de trabajo, está conformado por 6 empleados y la administración está a cargo de sus propietarios.

Para el presente proyecto, se realizó un diagnóstico situacional interno en la empresa objeto de este estudio.

Para ello se emplearon técnicas de recolección de información que permitieron identificar las fortalezas y debilidades existentes en la hostal, tales técnicas como: encuestas, entrevistas y observaciones directas, aplicadas a los empleados, propietarios y clientes que son los sujetos que tienen una mayor relación con el entorno laboral de la misma.

1.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1. Objetivo General

Realizar el diagnóstico interno del Hostal Mashy's para conocer su situación actual.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Observar la existencia de una estructura organizacional acorde al negocio.

2. Verificar la existencia de manuales administrativos acorde al giro del negocio.
3. Identificar los procedimientos en el manejo contable y su efectiva aplicación.
4. Establecer la situación actual del talento humano que trabaja en el hostel.
5. Evaluar la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los clientes del hostel Mashy's.

1.3. VARIABLES

- Administrativo y organizativo
- Manuales y reglamentos
- Aspecto contable y financiero
- Talento humano
- Calidad de servicio

1.4. INDICADORES

Administrativo y organizativo

- Control administrativo
- Estructura administrativa
- Organización
- Líneas de mando
- Segregación de funciones
- Canales de comunicación
- Toma de decisiones
- Ambiente laboral
- Evaluación

Manuales Administrativos

- Manual de procedimientos
- Manual de funciones

Aspecto contable financiero

- Plan de cuentas
- Proceso contable
- Documentos y Registros
- Manejo de efectivo
- Ingresos
- Gastos
- Información financiera
- Control de inventarios
- Utilidades

Talento humano

- Nivel de instrucción
- Selección y reclutamiento
- Nexo familiar
- Capacitación
- Experiencia
- Toma de decisiones
- Cumplimiento de trabajo
- Atención al cliente

Calidad de servicio

- Atención al cliente
- Prestigio
- Promoción y publicidad
- Satisfacción del cliente
- Fidelidad

1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Objetivos	Variables	Indicadores	Fuente de información	Técnica	Ítem
1. Observar la existencia de una estructura organizacional acorde al negocio.	Estructura organizacional y administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Control administrativo • Estructura administrativa • Organización • Líneas de mando • Segregación de funciones • Canales de comunicación • Toma de decisiones • Ambiente laboral • Evaluación 	Propietarios Empleados Clientes	Entrevista Encuesta Observación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa cuenta con una estructura administrativa acorde a su necesidad? • Como percibe usted la organización del hostel? • ¿La comunicación entre usted y su jefe es? • ¿Existen políticas definidas de trabajo? • ¿Toma en cuenta la opinión de los empleados para tomar decisiones?

<p>2. Verificar existencia de manuales administrativos acorde al giro del negocio.</p>	<p>Manuales administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones • Manual de procedimientos 	<p>Propietarios Empleados</p>	<p>Entrevista Encuesta Observación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce usted en forma detallada las funciones y responsabilidades correspondientes a su cargo? • ¿Dentro de su cargo, ejecuta sus funciones en forma permanente? • ¿Alguna vez ha utilizado un manual de procedimientos? • ¿Aplica usted procedimientos preestablecidos para ejecutar su trabajo?
<p>3. Identificar los procedimientos en el manejo contable y su efectiva aplicación.</p>	<p>Aspecto contable financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de cuentas • Proceso contable • Documentos y Registros • Manejo de 	<p>Propietarios</p>	<p>Entrevista Observación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un plan de cuentas que clasifique adecuadamente los bienes del hostel? • ¿Qué tipo de registros utiliza el hostel para reconocer los movimientos?

		<ul style="list-style-type: none"> efectivo • Ingresos • Gastos • Información financiera • Control de inventarios • Utilidades 			<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién está a cargo de la contabilidad del hostel? • ¿Quién está encargado del manejo de efectivo? • ¿Cómo se realiza el control de ingresos y gastos? • ¿Cuenta la empresa con información financiera que permita definir la situación actual de la empresa? • ¿Conoce usted con exactitud la rentabilidad que genera su empresa? • ¿Con que frecuencia se realizan los controles sobre los recursos materiales del hostel?
4. Establecer la situación del talento humano que trabaja en la hostel.	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de instrucción • Selección y reclutamiento 	Propietarios Empleados Clientes	Entrevista Encuesta Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué nivel de instrucción académica tiene? • ¿Cómo fue seleccionado para ocupar su puesto de

		<ul style="list-style-type: none"> • Nexo familiar • Capacitación • Experiencia • Toma de decisiones • Cumplimiento de trabajo • Atención al cliente 			<p>trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Señale el nexo familiar que tiene con los propietarios? • ¿Los empleados reciben capacitación para desempeñar su trabajo? • ¿Cree que los empleados cuentan con suficiente entrenamiento para ejecutar su trabajo? • ¿Existió agilidad en la atención recibida? • ¿La comunicación entre usted y los empleados fue? • ¿La atención que usted recibió por parte del personal del Hostal Mashy's?
--	--	--	--	--	---

<p>5. Evaluar la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los clientes del hostel Mashy's.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Prestigio • Promoción y publicidad • Satisfacción del cliente • Fidelidad 	<p>Cientes</p>	<p>Encuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La atención que recibió por parte del personal del hostel Mashy's fue. • ¿Por qué seleccionó al hostel Mashy's para su alojamiento? • ¿Qué imagen percibe usted del hostel Mashy's desde el ambiente externo? • ¿cómo calificaría en general, los servicios suministrados por el Hostel Mashy's? • ¿Volvería a usar los servicios del Hostel Mashy's?
--	----------------------------	---	----------------	-----------------	---

1.6. MECÁNICA OPERATIVA

1.6.1. Población y muestra

1.6.1.1. Determinación de la población

Para el presente trabajo se tomó como poblaciones a los propietarios y empleados de la hostel, así como a los clientes de la misma por cuanto son los sujetos que tienen mayor relación y conocimiento de la realidad empresarial de la hostel.

1.6.1.2. Determinación de la muestra

Las poblaciones conformadas por los empleados y propietarios, por ser menor a 100 unidades, se aplicará la técnica del censo.

Para la población conformada por los clientes de la hostel, por ser mayor a 100 unidades (aproximadamente 300 clientes mensuales), se aplicará la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \delta^2}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot \delta^2} \quad \text{Donde;}$$

n= muestra

N= población

Z²= nivel de confianza

δ² = 0.5

E= 5%

Cálculo:

n = muestra

N = 300

Z = 95% \approx 1.96

δ^2 = 0.5

E = 5%

$$n = \frac{300 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{0.05^2(300 - 1) + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$

$$n = 168.6984 \approx 169$$

1.6.1.3. Técnicas del muestreo

Para seleccionar a los integrantes de la muestra de la población de clientes de la hostel, se empleará el método de muestreo probabilístico, que se basa en el principio de equiprobabilidad o procesos al azar, donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

1.7 INFORMACIÓN SECUNDARIA

Para efectos de este proyecto se emplearán libros especializados, y documentos referentes al mismo.

1.8 INFORMACIÓN PRIMARIA

1.8.1 Tabulación, Análisis e interpretación de la información.

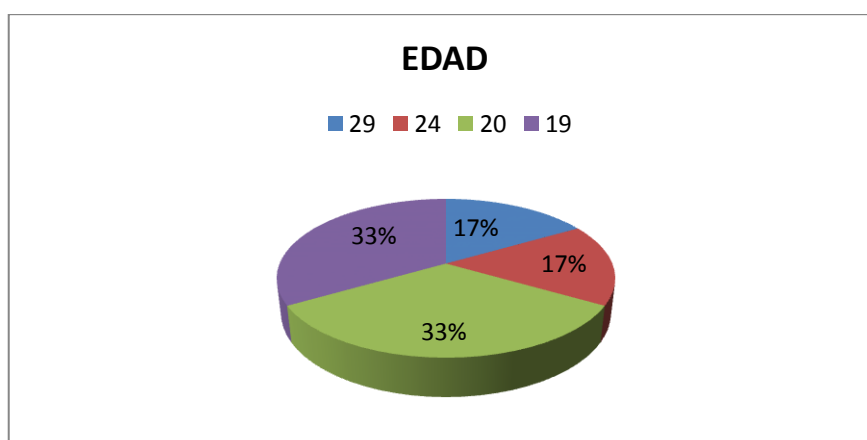
1.8.1.1 Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores del Hostel Mashy's

DATOS INFORMATIVOS

CUADRO # 1 EDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
29	1	16.67%
24	1	16.67%
20	2	33.33%
19	2	33.33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

Los empleados del hostel comprenden una edad entre 19 y 29 años, es decir, son personas jóvenes adultas y responsables.

CUADRO # 2 AÑOS DE TRABAJO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3 años	4	66.67%
2años	2	33.33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

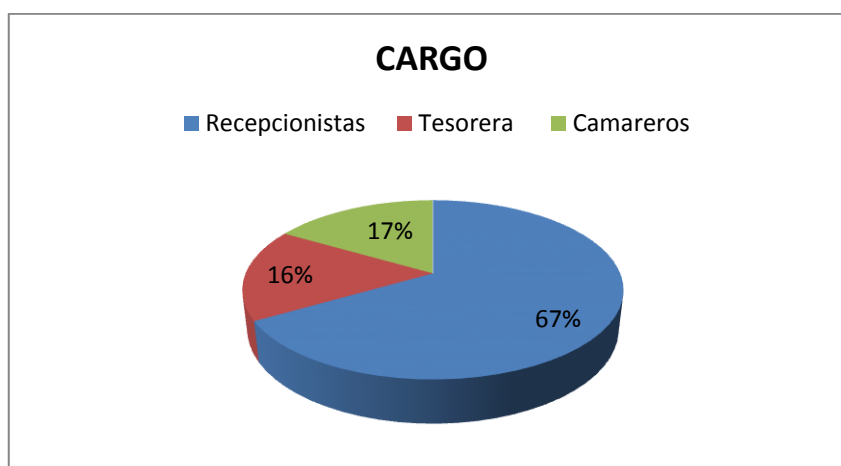
La mayoría de empleados trabaja en el hostel desde su apertura, por lo tanto conocen bien sus funciones y responsabilidades, así como aquellos que llevan laborando 2 años, han ganado una mayor experiencia, por lo tanto no tienen mayores dificultades al ejecutar su trabajo.

CUADRO # 3 CARGO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recepcionistas	4	66.67%
Tesorera	1	16.67%
Camareros	1	16.67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostel Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

En este caso se puede observar una concentración mayor de personas en el cargo de recepcionistas, con diferentes horarios de trabajo, generando un problema de distribución de funciones ya que al contar con un solo camarero la carga de trabajo se concentra en esta persona. Además de crear confusión al cliente al no contar con una persona fija en recepción que atienda sus inquietudes.

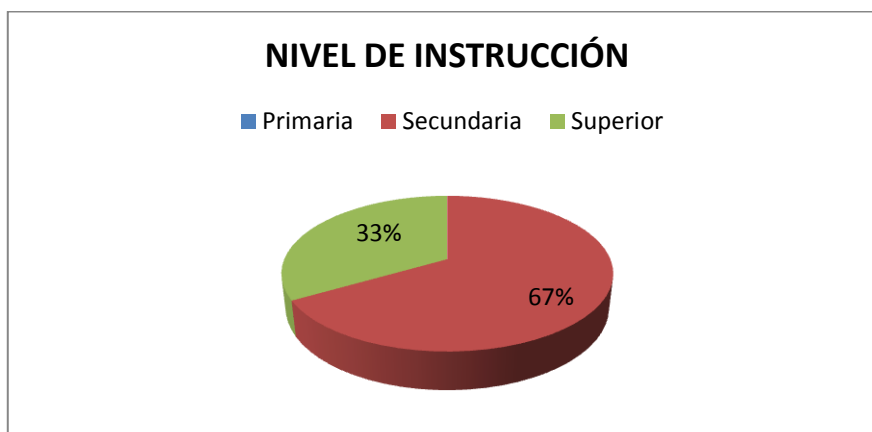
1. ¿Qué nivel de instrucción académica tiene?

CUADRO # 4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	4	66.67%
Superior	2	33.33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

La mayoría de empleados tiene un nivel de instrucción secundaria, y superior, con carreras afines a la administración hotelera y turística, determinando así que tienen una mejor capacidad de asimilación de las funciones que les corresponde realizar, así como conocimientos técnicos y especializados.

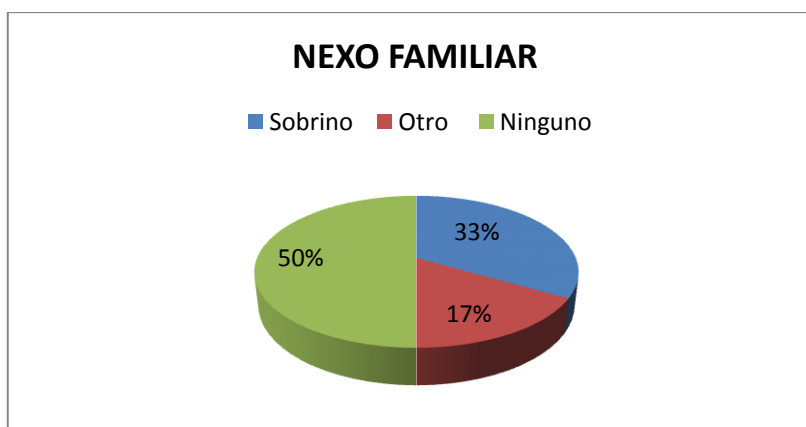
2. Señale el nexo familiar que tiene con los propietarios:

CUADRO # 5 NEXO FAMILIAR

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hermano/a	0	0%
Hijo/a	0	0%
Sobrino/a	2	33.33%
Otro	1	16.67%
Ninguno	3	50.00%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

El 50% de los trabajadores no tiene ningún nexo familiar, el otro 50% tiene una vinculación directa con la empresa. Pudiendo indicar que no han sido seleccionados por su capacidad para ocupar el cargo, sino por el nexo que mantienen con los propietarios del hostel.

3. ¿Conoce y entiende la misión y visión del Hostal Mashy's?

CUADRO # 6 MISIÓN Y VISIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	33.33%
No	2	33.33%
No existe	2	33.33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

El porcentaje que afirmó esta pregunta coincide que la misión y visión están implícitas en el trabajo que realizan. Pero la mayoría de los encuestados niegan que el hostel cuente con una misión y visión definida, es decir, el hostel no cuentan con una orientación específica de lo que quiere alcanzar.

4. ¿Conoce usted en forma detallada las funciones y responsabilidades correspondientes a su cargo?

CUADRO # 7 CONOCIMIENTO DE FUNCIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si conozco	6	100%
Tengo que preguntar qué hacer	0	0
Supongo lo que tengo que hacer	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostel Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

La totalidad de los encuestados poseen un alto conocimiento de las funciones y responsabilidades correspondientes a sus cargos. Ya que han laborado en el hostel mucho tiempo y bajo el mismo cargo, apreciando a su vez una baja tasa de rotación del personal.

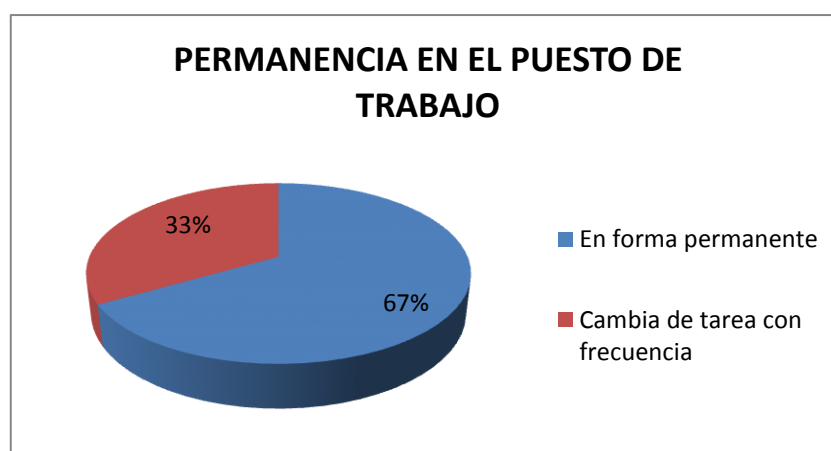
5. Dentro de la empresa, usted ejerce su trabajo:

CUADRO # 8 PERMANENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En forma permanente	4	66.67%
Cambia de tarea con frecuencia	2	33.33%
TOTAL	6	100

FUENTE: empleados del Hostel Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

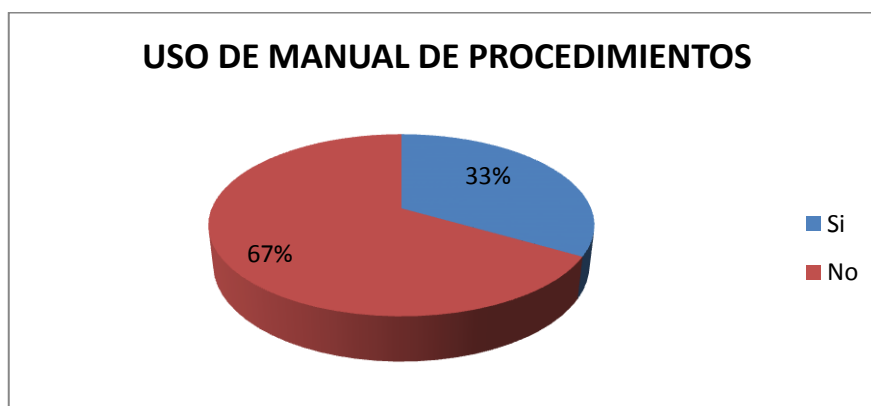
El 67% de los trabajadores permanecen continuamente en sus puestos de trabajo, los mismos que son familiares de los propietarios, por otro lado el 33% correspondiente a los trabajadores no relacionados, cambian de función frecuentemente, por lo tanto carecen de una concentración total en el desarrollo de las tareas asignadas por la mala distribución de funciones.

6. ¿Alguna vez ha utilizado un manual de procedimientos?

CUADRO # 9 USO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	33.33%
No	4	66.67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

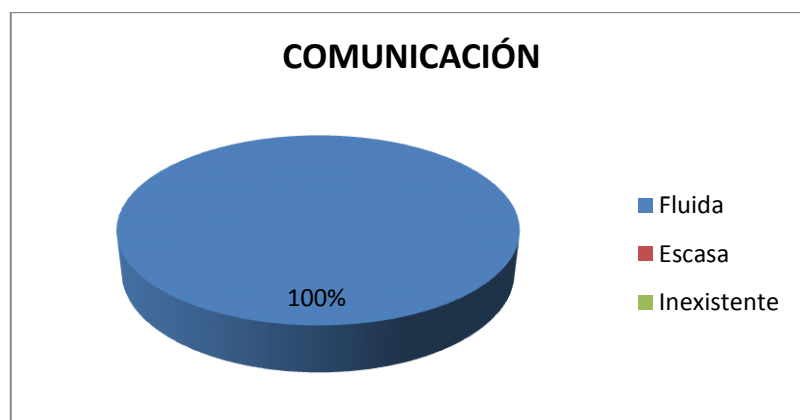
La mayoría de trabajadores del hostel no ha manejado un manual de procedimientos, por lo tanto desconocen de su contenido, su importancia y los beneficios que conlleva tener este material en una empresa.

7. La comunicación entre usted y sus jefes es:

CUADRO # 10 COMUNICACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fluida	6	100%
Escasa	0	0%
Inexistente	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADO POR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

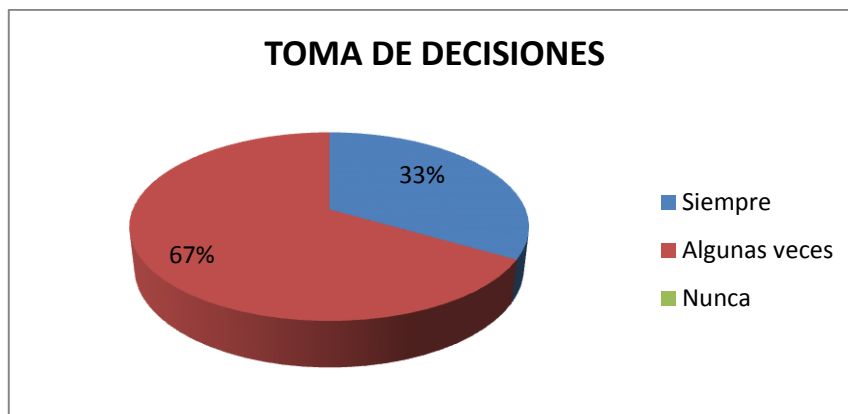
El 100% del personal mantiene una comunicación fluida con los jefes que son los propietarios, de modo que existe la confianza de comunicar cualquier problema o resolver cualquier inquietud que se presente.

8. ¿Se toma en cuenta su opinión en el momento de tomar decisiones?

CUADRO # 11 PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	33.33%
Algunas veces	4	66.67%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADO POR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

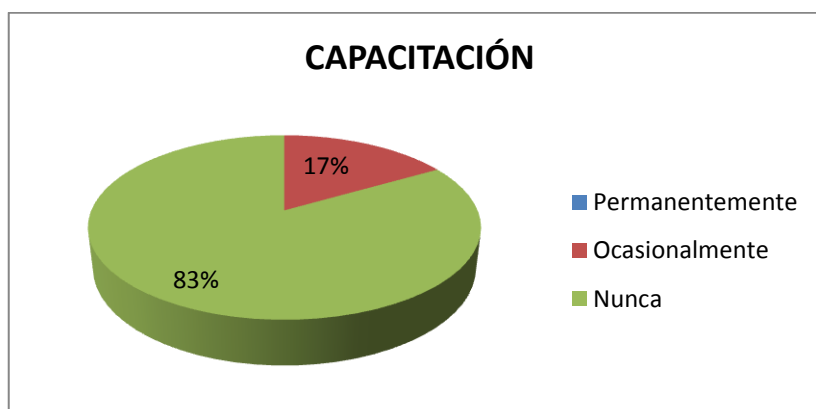
La toma de decisiones se encuentra en forma descentralizada, por que si se toma en cuenta la opinión de los trabajadores, agilizando así la ejecución de soluciones rápidas y oportunas a problemas u oportunidades que puedan presentarse.

9. Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa:

CUADRO # 12 CAPACITACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Permanentemente	0	0%
Ocasionalmente	1	16.67%
Nunca	5	83.33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

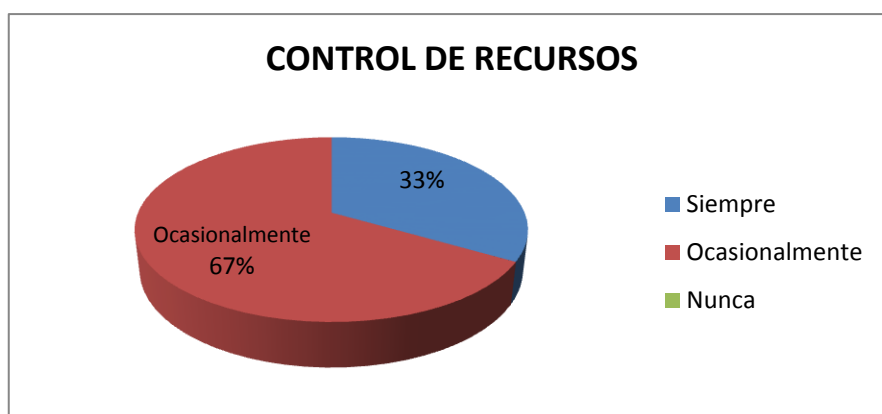
La mayoría de los empleados no reciben capacitación, por lo tanto no poseen una preparación técnica ni especializada más que el que se les brinda al momento de ingresar a sus puestos de trabajo; el porcentaje capacitado corresponde a aquellos que por convenio han sido instruidos por la cámara de turismo de la ciudad.

10. Con que frecuencia se realizan controles sobre los recursos materiales que posee el hostel?

CUADRO # 13 CONTROL DE RECURSOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	33.33%
Ocasionalmente	4	66.67%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: empleados del Hostel Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

Los controles se realizan en forma ocasional, lo que puede generar una tendencia al mal manejo de los recursos, incluso que sean desperdiciados, implicando mayores gastos y problemas de atención al cliente al no proporcionar los requerimientos del mismo.

11. Cuál es su opinión sobre la administración y organización que actualmente maneja el Hostal Mashy's?

En esta pregunta la mayoría de trabajadores y empleados concuerdan en que la administración que llevan los propietarios del hostal es buena, pero que no estaría por demás, que se implemente un modelo administrativo que oriente de mejor manera sus actividades, así como el establecimiento de objetivos claros en la organización del mismo.

1.8.1.2 Encuesta realizada a los clientes del Hostal Mashy's

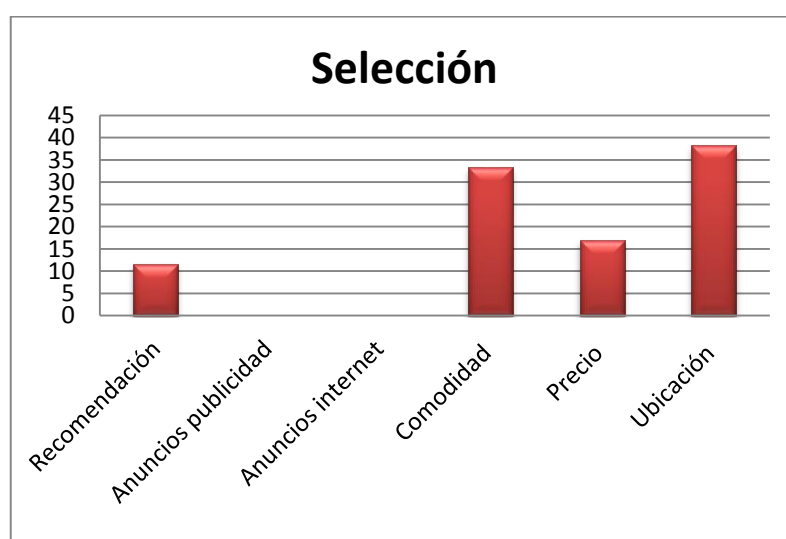
1. ¿Por qué seleccionó al Hostal Mashy's para su alojamiento?

CUADRO # 14 SELECCIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recomendación	20	11.8%
Anuncios publicidad	0	0
Anuncios internet	0	0
Comodidad	56	33.1%
Precio	29	17.2%
Ubicación	64	37.9%
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADOPOR: autora de la investigación/ spss statics19



ANÁLISIS:

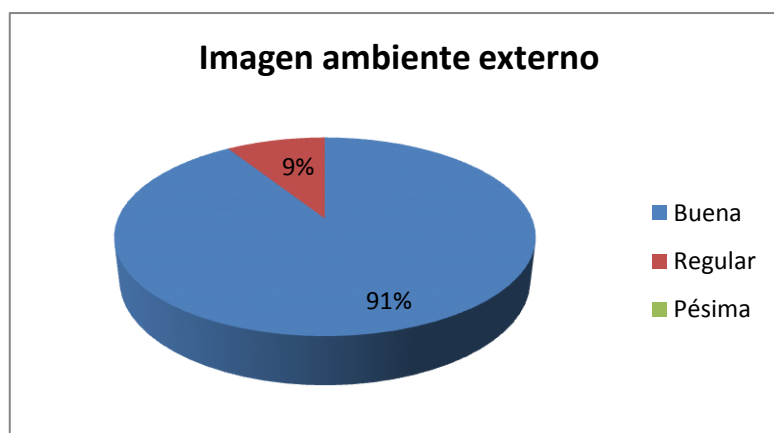
La ubicación del hostel es una de sus grandes ventajas, ya que la mayoría de hospedados prefirieron al hostel Mashy's por su cercanía al terminal terrestre de la ciudad, a continuación se muestra una preferencia por la comodidad, lo que quiere decir que sus instalaciones son adecuadas para prestar el servicio, en tercer lugar está el precio aunque no es muy determinante ya que existe un acuerdo de fijación de precios entre este tipo de empresas, la recomendación nos da una pauta de que el hostel está ganando reconocimiento entre los usuarios y por otro lado los anuncios en internet y publicidad no tiene mayor aporte en el reconocimiento del hostel ya que cabe mencionar que la inversión en estos aspectos es mínima.

2. ¿Qué imagen percibe usted del Hostel Mashy's desde el ambiente externo?

CUADRO # 15 IMAGEN AMBIENTE EXTERNO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	154	90.91%
Regular	15	9.09%
Pésima	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostel Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

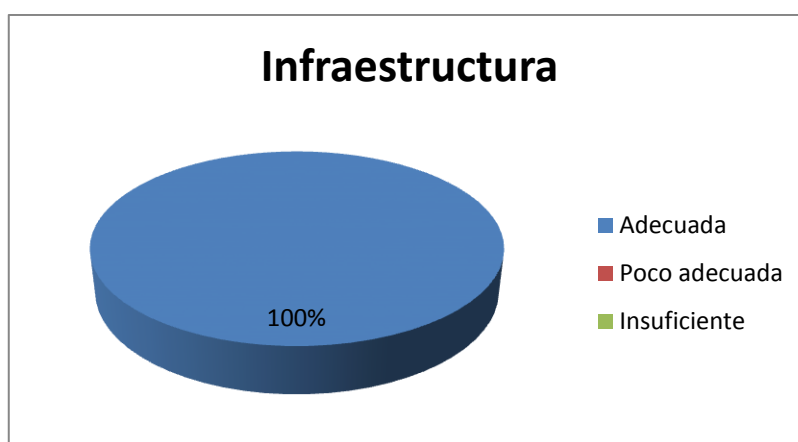
El hostel presenta una buena imagen externa, por su infraestructura y gracias al mantenimiento permanente que se realiza a la misma, lo que demuestra que existe buena inversión en la renovación y presentación del mismo.

3. Cómo calificaría usted a la infraestructura e instalaciones del hostel?

CUADRO # 16 INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	169	100%
Poco adecuada	0	0
Insuficiente	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostel Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

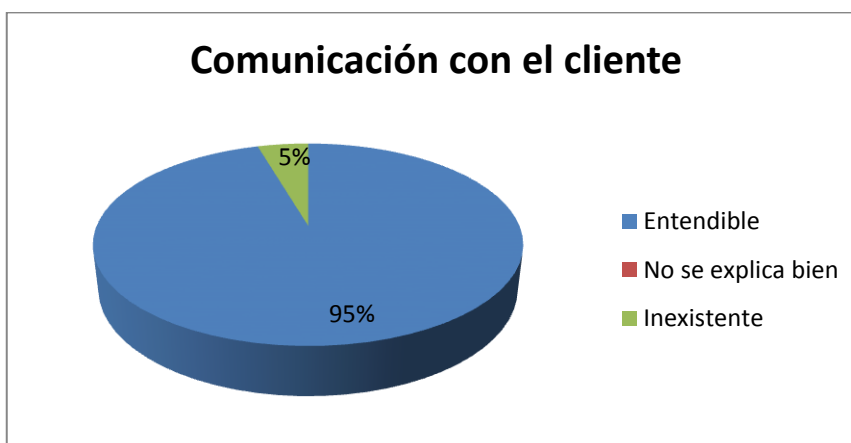
La totalidad de encuestados coinciden en que la infraestructura del hostel es adecuada, las instalaciones se presentan en buen estado lo que demuestra que los propietarios invierten en el mantenimiento y mejoramiento de los mismos.

4. ¿La comunicación entre usted y los empleados fue:

CUADRO # 17 COMUNICACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entendible	161	95.45%
No se explica bien	0	0
Inexistente	8	4.55%
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

Todos los empleados transmiten bien el mensaje que quieren comunicar, evitan las confusiones entre los clientes y explican de la forma más clara las dudas que se pueden presentar entre los clientes.

5. La atención que recibió por parte del personal del Hostal Mashy's fue:

CUADRO # 18 ATENCIÓN AL CLIENTE

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Oportuna	169	100%
Con demora	0	0
No se le tomó en cuenta	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADOPOR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

La mayoría concuerda en que la atención que recibieron por la empresa es oportuna, lo que denota en una satisfacción del cliente por el servicio recibido y un interés por parte de esta empresa por sus clientes.

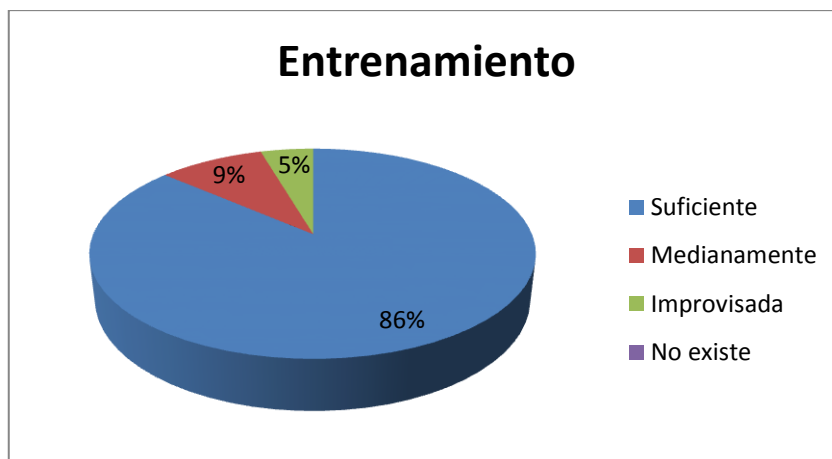
6. ¿Cree usted que los empleados cuentan con suficiente entrenamiento para realizar su trabajo?

CUADRO # 19 ENTRENAMIENTO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Suficiente	146	86.36%
Medianamente	15	9.09%
Improvisada	8	4.55%
No existe	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADO POR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

Cada empleado conoce bien sus funciones y responsabilidades gracias a la experiencia de trabajo que tienen. Los porcentajes que responden a medianamente e improvisada pueden haber detectado un grado de insuficiencia especialmente entre los trabajadores ocasionales que son los menos relación tienen con el hostel.

7. ¿Cómo le pareció la organización del Hostal Mashy's?

CUADRO # 20 ORGANIZACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	169	100%
Deficiente	0	0
No existe	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's
ELABORADO POR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

La totalidad de los clientes está de acuerdo en que la organización del hostel es adecuada, se observa un alto grado de satisfacción, gracias a que las actividades y tareas se encuentran bien definidas.

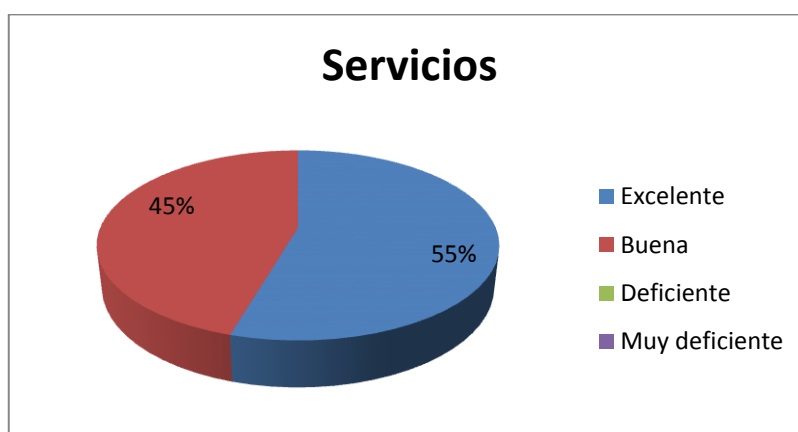
8. ¿Cómo calificaría en general, los servicios suministrados por el Hostal Mashy's?

CUADRO # 21 SERVICIOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	92	54.55%
Buena	77	45.45%
Deficiente	0	0
Muy deficiente	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADO POR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

La mayoría de los encuestados, concuerdan en que los servicios brindados por el hostal son excelentes, y una pequeña parte los califica como buenos, por lo tanto se encuentran en un nivel aceptable demostrando así que los servicios son de calidad.

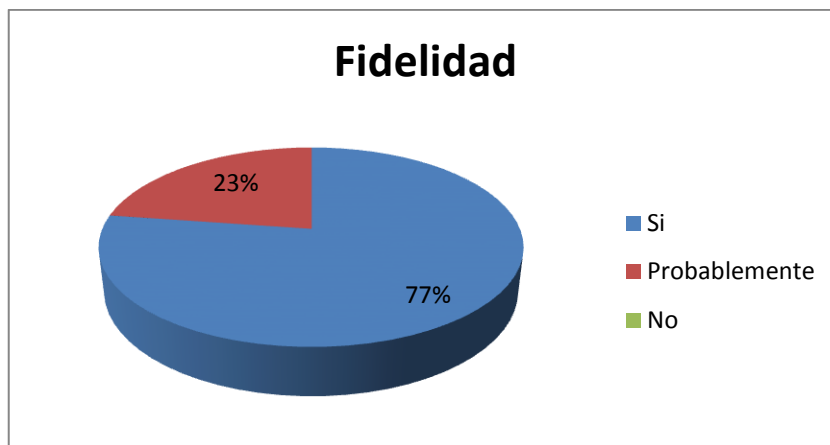
9. Volvería a usar los servicios del Hostal Mashy's?

CUADRO # 22 USO DE SERVICIOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	131	77.27%
Probablemente	38	22.73%
No	0	0
TOTAL	169	100%

FUENTE: empleados del Hostal Mashy's

ELABORADO POR: autora de la investigación



ANÁLISIS:

La mayoría de los encuestados si usarían de nuevo los servicios del hostel Mashy's, lo que quiere decir que crea fidelidad en los clientes, y demuestra que los servicios son de calidad.

10. Desde su punto de vista, que aspectos deberían corregirse para mejorar la calidad de servicio del Hostel Mashy's?

Esta pregunta revela la deficiencia que existe en la comunicación entre los empleados, puesto que la mayoría coincidió que durante los cambios de turno de los recepcionistas, deberían informar todos los detalles de los clientes alojados para evitar confusiones por ejemplo al colocar en las habitaciones los insumos suficientes según el número de hospedados y así evitar que el propio turista tenga que pedírselo a los camareros.

Cabe mencionar que en la mayoría de encuestas, resaltan las felicitaciones hacia el trabajo del hostel y sus miembros.

1.8.1.3 Resultados de la entrevista realizada a Humberto Lema y Aida Aguilar, propietarios del Hostel Mashy`s

1. ¿Cree usted que un manual de funciones y procedimiento es importante para el funcionamiento de un negocio?

Es importante, además tratamos de implementar un pequeño manual, al empezar el negocio, pero los empleados se limitaban a preguntarnos

directamente sus inquietudes en relación al trabajo de modo que poco a poco lo fuimos descartando.

2. ¿Como saben los empleados lo que tienen que hacer en sus puestos de trabajo?

Cualquier pregunta del trabajo nos hace directamente a nosotros. Actualmente, todos conocen lo que tiene que hacer, debido a que la mayoría trabaja aquí casi desde la apertura del hostel, y si hay alguna novedad acuden directamente hacia nosotros.

3. ¿Como llega a determinar que sus trabajadores están realizando un buen trabajo?

Todo depende de los clientes, si existe alguna queja de algún empleado, tratamos de corregirlo. La mayoría del tiempo confiamos en que trabajen bien, sin embargo ha habido veces que aparecieron pequeños problemas pero los hemos resuelto en conjunto.

4. ¿La empresa cuenta con una estructura administrativa?

No, tenemos, además trabajamos en familia a en la parte administrativa su yerno ayuda porque entiende mas sobre el trabajo.

5. ¿En que se basa para seleccionar al personal que trabaja en su empresa?

La mayoría de empleados son familiares o conocidos, de modo que no aplicamos ningún procedimiento, consideramos que así, tendrán mayor compromiso con nosotros. Y si requerimos de nuevo personal pedimos carpetas.

6. ¿Como promociona al Hostal Mashy´s? y con qué organismos está vinculado que le ayudan a realizarlo?

Nos promocionamos vía internet, tenemos nuestra propia pagina web donde pueden realizar las reservaciones, y redes sociales y contamos con

el apoyo de la cámara de turismo y el Gobierno de Otavalo, ya que ellos se encargan de promocionarnos y brindar capacitaciones.

7. ¿Quién está a cargo de la contabilidad del hostel?

Como somos una pequeña empresa no estamos obligados a llevar contabilidad, sin embargo tratamos de manejar personalmente todos los asuntos relacionados al hostel lo mejor que podamos.

8. ¿Cómo se realizan los registros de las operaciones del hostel?

En documentos y papeles que les entregamos nosotros, como hojas de registro, un cuaderno donde se apuntan los gastos, a la vez esta información es respaldada en medio magnético en Excel. En el caso de los materiales él es el encargado de la bodega de modo que ningún empleado puede tomarlos sin control.

9. ¿Cómo se realiza el control de ingresos y gastos?

Mediante facturas, todo ello se registra en un cuaderno según la fecha y día que se producen.

10. ¿Quién maneja el efectivo?

Nosotros mismos, aunque en recepción les damos la libertad de manejar el dinero según lo requiera por lo que se asigna montos pequeños diariamente, por ejemplo comprar un periódico, sacar alguna copia o algún imprevisto que se presente a algún empleado cuando no estamos. No realizamos cierres de caja todos los días, sino de repente y sorpresivamente.

11. ¿Cuenta su empresa con información financiera detallada que permita conocer la situación actual del mismo?

No, aunque si me parece muy importante, porque ha habido muchas veces en que hemos tenido esas inquietudes de cómo marcha el negocio.

12. ¿En su opinión, quienes representan una competencia para su negocio?

El hostel Mashy´s compite con 5 hostales en este sector, nuestra mayor ventaja es la ubicación cerca al terminal, además tratamos de llamar a la clientela, con acuerdos de hospedaje en agencias de viaje, o tours, descuentos y otros, según lo requieran los turistas.

1.9 MATRIZ FODA

1.9.1 FORTALEZAS

- F1.** Todo el personal cuenta con amplia experiencia.
- F2.** Todos conocen ampliamente sus funciones y responsabilidades en el manejo del hostel.
- F3.** Buena preparación académica de los empleados en administración hotelera y turística.
- F4.** Baja tasa de rotación del personal.
- F5.** Buen nivel de descentralización.
- F6.** Toma de decisiones conjuntas.
- F7.** Atención oportuna y seguimiento a quejas o problemas.
- F8.** Buena ubicación.
- F9.** Precios accesibles.
- F10.** Buena infraestructura.
- F11.** La empresa tiene una buena imagen en el entorno.
- F12.** Existe buena comunicación, entre jefes, empleados y clientes.
- F13.** El Hostel refleja una buena organización.
- F14.** Clientes satisfechos con los servicios brindados por el hostel.
- F15.** Alto grado de fidelidad de los clientes hacia el hostel.
- F16.** Cuentan con una página web propia.
- F17.** Hay inversión en el mejoramiento de la infraestructura del hostel.
- F18.** Promoción de tours por lugares turísticos del cantón (transporte propio).

1.9.2 DEBILIDADES

- D1.** Mala distribución de funciones.
- D2.** No existe coordinación de actividades.
- D3.** Los horarios de trabajo no están bien definidos. Cambios de turno muy seguidos.
- D4.** Porcentaje significativo de familiares que laboran en el hostel.
- D5.** Poco interés de los familiares en el desempeño del trabajo.
- D6.** Falta de una misión y visión que orienten el propósito de la existencia del hostel.
- D7.** Carecen de una concentración total en la ejecución de tareas.
- D8.** Desconocen los beneficios de usar un manual de funciones y procedimientos.
- D9.** Falta de capacitación en la mayoría de empleados.
- D10.** El control de recursos se realiza ocasionalmente.
- D11.** Conformismo con la organización actual. Temor al cambio.
- D12.** La administración no obedece a lineamientos establecidos por una gestión administrativa acorde al negocio.
- D13.** Los procedimientos internos y organización dependen únicamente de los propietarios.
- D14.** El efectivo no es manejado por una sola persona.
- D15.** No se realizan evaluaciones de desempeño.
- D16.** No cuentan con información contable y financiera.

1.9.3 OPORTUNIDADES

- O1.** Apoyo de la cámara de turismo de la ciudad, en promoción y capacitación en diferentes áreas.
- O2.** Ubicación del hostel (cerca del terminal terrestre).
- O3.** Promoción en el mercado turístico por parte del Estado.
- O4.** Obras dedicadas al mejoramiento de sitios turísticos.
- O5.** Gobierno de Otavalo impulsa el desarrollo del turismo y el fomento de pequeñas y medianas empresas.

O6. Acuerdos entre empresas de alojamiento para la fijación de precios.

O7. Oferta de promociones y descuentos por parte de los proveedores.

1.9.4 AMENAZAS

A1. Otavalo se ha convertido en un lugar de paso para los turistas.

A2. Mercado competitivo amplio.

A3. Incremento de la inseguridad.

A4. Incremento de empresas hoteleras en el sector.

A5. Proveedores entregan los productos en forma tardía.

1.10 ESTRATEGIAS FO, FA, DO, DA

1.10.1 ESTRATEGIAS FO

F1-F3- O1	Si se aprovecha al máximo la experiencia y suficiencia de los empleados en su trabajo, puede beneficiarse mayormente del apoyo brindado por la cámara de turismo y mejorar la promoción del hostel además de complementar el entrenamiento de los empleados con las capacitaciones ofrecidas.
F11 – O4	Al renovar continuamente la imagen externa del hostel, se logrará aprovechar conjuntamente las obras dedicadas al mejoramiento de los sitios turísticos, para atraer mayor cliente.
F10 – O6	La buena infraestructura del hostel, puede aprovecharse para acordar mejores precios con las empresas de este tipo.
F11 – O3	Se puede aprovechar la promoción del mercado turístico, para atraer clientes de modo que mejoren el posicionamiento

	del hostel.
F14 – O5	Los clientes satisfechos con los servicios que brinda el hostel, puede convertirse en material de promoción para el Gobierno de Otavalo para el fortalecimiento del turismo.

1.10.2 ESTRATEGIAS FA

F15 – A2	El alto grado de fidelidad de los clientes hacia el hostel, puede ayudar al mismo a sobresalir en el mercado competitivo de hoteles, mejorando su posicionamiento.
F7 – A4	La calidad de servicio y atención oportuna a las peticiones de los huéspedes, puede disminuir el efecto negativo del incremento de empresas hoteleras en el sector.
F18 – A1	Al mejorar la promoción de tours por lugares turísticos del cantón, ya no se considerará a Otavalo como una ciudad de paso para los turistas.

1.10.3 ESTRATEGIAS DO

D7 – O5	Aumentando el grado de interés de los trabajadores en sus actividades, se puede aprovechar los aportes que hace el gobierno municipal a favor del sector turístico y empresarial.
D10 – O7	Al mejorar el control de los recursos de la empresa, se puede aprovechar la oferta de promociones y descuentos de los proveedores.
D15 – O1	Si se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados, se pueden aprovechar las capacitaciones que ofrece la Cámara de Turismo enviando al personal que lo requiera.

D11 – O5	La ayuda del Municipio de Otavalo en el fomento de pequeñas y medianas empresas, comprometerá a mejorar la organización del hostel.
----------	---

1.10.4 ESTRATEGIAS DA

D4 – A2	Si se deja de lado el nexo familiar y seleccionan técnicamente al talento humano, se puede competir con los servicios que ofrecen las nuevas empresas hoteleras.
D10 – A5	Si se mejora el control de inventarios y recursos de la empresa, se podrá prever con anticipación los pedidos de productos que requiere el hostel, de modo que no genere escases.

1.11 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez concluida la investigación de campo, la información recolectada **permitió identificar los problemas existentes en el hostel Mashy's, como la alta incidencia del nexo familiar en el trabajo, la mala distribución de funciones, la carencia de información financiera real y actualizada, la ineficiente administración de los recursos, la falta de pertenencia hacia la empresa entre otros, que provocan deficiencia en el desarrollo de las actividades del negocio, lo cual representa un riesgo a futuro.**

Por lo tanto, se ve indispensable la creación de un “MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL HOSTAL MASHY'S DE LA CIUDAD DE OTAVALO”, que esté orientado a mejorar la administración y el manejo de recursos, de forma eficaz y eficiente.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La Empresa

2.1.1 Definición

Simón, Andrade. (2005). define: "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" Pág. 257

Empresa es aquella organización dedicada a la venta de bienes o servicios con o sin fines de lucro, económicos o comerciales, que engloba un conjunto de recursos económicos, materiales, financieros y humanos que trabajan en forma relacionada para alcanzar un objetivo en común.

2.1.2 La Empresa de servicios turísticos

Las empresas de servicios turísticos son aquellas cuyo objetivo es comercializar servicios que satisfagan las necesidades del turista y persiguen la obtención de un beneficio económico, estas empresas pueden ser:

- Empresas de transporte turístico terrestre
- Empresas de alojamiento
- Agencias de turismo
- Empresas turísticas de alimentación

2.1.3 Importancia de las empresas de servicios turísticos

Cada una de las empresas mencionadas anteriormente se encuentra estrechamente relacionada ya que cada una cumple con una función diferente y en conjunto tratan de satisfacer las necesidades de las personas en desplazamiento o turistas.

2.1.4 Empresas de alojamiento

Son establecimientos abiertos al público que, a cambio de una contraprestación económica prestan hospedaje de forma temporal a las personas.

2.1.5 Clasificación de las empresas de alojamiento

Según el Reglamento General de Las Actividades Turísticas de la Ley de Turismo del Ecuador (2002), las empresas de alojamiento hotelero se clasificaran de acuerdo a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten en:

Hoteles

- Hotel
- Hotel Residencia
- Hotel Apartamento

Hostales y Pensiones.

- Hostales
- Hostales Residencias
- Pensiones

Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

- Hosterías
- Moteles
- Refugios
- Cabañas

2.1.5.1 Hotel

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

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

2.1.5.2 Hotel Residencia

Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

2.1.5.3 Hotel Apartamento

Es hotel apartamento, o aparta-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

- a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y,
- c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

2.1.5.4 Hostales

Es hostel todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

2.1.5.5 Hostales Residencias

Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

2.1.5.6 Pensiones

Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y

alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

2.1.5.7 Hosterías

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

2.1.5.8 Moteles

Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximos a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día.

En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente.

2.1.5.9 Refugios

Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no podrá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

2.1.5.10 Cabañas

Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.

2.2 La Administración

2.2.1 Definición

Hitt, Black y Porter (2006), definen a la administración como, "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional"

Administración es el proceso mediante el cual, una organización es manejada de manera eficiente y eficaz, aprovechando los recursos que posee para lograr el alcance de un objetivo en común.

2.2.2 Modelos Administrativos

Para Anzola R, Sérvulo (2010), "un modelo integrador se puede caracterizar como un sistema abierto, ya que sus áreas son un conjunto de partes interrelacionadas entre si de forma que lo que afecta a un área influye sobre las demás" pág. 312

Son esquemas de seguimiento y organización que las empresas van adaptando a sus necesidades y requerimientos con el fin de establecer la forma de desempeño del recurso humano y el desarrollo de actividades dentro de una empresa.

2.2.2.1 Tipos de modelos de administración

2.2.2.1.1 Modelo autocrático

Este es uno de los modelos menos recomendables para su aplicación, este modelo depende del poder y la

capacidad para dar ordenes de los niveles superiores; no existe participación y la toma de decisiones es muy centralizada. (Modelos administrativos, 2007)

2.2.2.1.2 Modelo de Custodia

En este modelo, toda la organización, así como sus miembros, únicamente persiguen las retribuciones y prestaciones económicas, de este modo crea un sentido de dependencia hacia la organización. La ventaja de este modelo es que brinda satisfacción y seguridad a los trabajadores, pero a la vez estos se encuentran muy limitados en su trabajo ya que no están motivados a alcanzar un nivel más alto. (Modelos administrativos, 2007)

2.2.2.1.3 Modelo de Apoyo

Depende del liderazgo. Este modelo, considera al trabajador como el elemento más importante, trata de ayudarlos a crecer y a cumplir con sus expectativas conjuntamente con las de la organización, valora las opiniones de sus colaboradores. El nivel gerencial cumple un papel muy importante ya que debe crear un ambiente de confianza para poder ayudar a los empleados en sus problemas y su trabajo. (Modelos administrativos, 2007)

2.2.2.1.4 Modelo Colegial

Considera que todas las personas de un grupo, pueden trabajar para obtener un propósito común, por lo tanto hay prioridad en integrar a sus miembros. Es interactivo y crea un sentido de compañerismo incluso con los altos mandos, haciendo sentirles útiles y necesarios. (Modelos administrativos, 2007)

2.2.2.2 Principios Fundamentales

Los principios o valores son la base de todo el sistema y constituyen un conjunto amplio de elementos, cuya descripción

detallada no es un objetivo del momento, sino que se concentran en buscar y eliminar todo aquello que no añade valor al proceso o servicio.

2.2.3 Principios de Administración (Henry Fayol)

2.2.3.1 División del Trabajo

Este principio tiene la finalidad de aprovechar al máximo el trabajo de una persona, mediante la simplificación de tareas y separación de actividades, que, de ser repetitivas, genera habilidad y experiencia e el trabajo realizado.

2.2.3.2 Autoridad

El gerente de una empresa debe contar con la capacidad de mandar y hacerse obedecer, ya que si no cuenta con ella, los subordinados estarían libres de realizar lo que quieran, perjudicando al objetivo común de la empresa.

2.2.3.3 Disciplina

Consiste en el acatamiento de las normas del convivir empresarial por parte de los miembros de la empresa, los mismos que se encuentran relacionados a la capacidad de autoridad del jefe; y que de no ser cumplidas, deberían correr el riesgo de la aplicación de sanciones previamente establecidas.

2.2.3.4 Unidad de Dirección

Para que una actividad se realice de forma correcta, la persona que lo ejecuta debe recibir órdenes de un solo jefe, de no ser así, las ordenes de distintos jefes, puede generar confusión y limitación de autoridad, perturbando la organización e incluso generando indisciplina entre los miembros de la empresa.

Por lo tanto existen cinco aspectos fundamentales que desarrollan el sistema de dirección:

- Misión, visión, valores y objetivos.
- Los principios administrativos.
- La gestión de recursos.
- Comunicación e información.
- La estructura y los procesos.

2.2.3.5 Unidad de Mando

Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.

2.2.3.6 Subordinación de interés individual al bien común.

Toda persona miembro de una organización debe tener como prioridad el cumplimiento del objetivo de la organización, mas no el de sus objetivos personales, que muchas veces pueden discrepar con el de la organización, creando un malestar que se manifieste en el rendimiento de la persona.

2.2.3.7 Remuneración

La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos.

El Código del Trabajo de Ecuador (2008) en su Artículo 80, define “Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

2.2.3.8 Centralización

Debe establecerse el grado de centralización que existe en una empresa, ya que esta puede estar situada en una sola

autoridad, como puede distribuirse un cierto grado a los miembros de la organización.

2.2.3.9 Jerarquía

Debe plantearse claramente quienes se encuentran en los niveles de autoridad, y de operación, y plasmarlo en un organigrama.

2.2.3.10 Orden

Las herramientas de trabajo de los miembros de una empresa, deben tener una ubicación específica que facilite su manipulación u optimice el trabajo de los mismos.

2.2.3.11 Equidad

No deben existir ningún tipo de preferencias hacia ningún miembro de la empresa en particular, ya que ello, generaría disconformidades e indisciplina dentro de la organización.

2.2.3.12 Estabilidad del Personal

Una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización, por lo tanto la organización debe procurar la estabilidad laboral.

2.2.3.13 Iniciativa

Debe darse a los subalternos la libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se cometan errores.

2.2.3.14 Espíritu de Grupo

Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad y motivación para la consecución de los objetivos de la empresa, que además pueden llevar al cumplimiento de los objetivos individuales de los miembros de la organización.

2.2.4 Proceso Administrativo

Hernández y R. Sergio (2008) definen al proceso administrativo como “el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización) sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc.” pág. 129

Dentro del concepto de administración, también se considera a la misma como una actividad compuesta de ciertas sub actividades que constituyen el proceso administrativo único.

Este proceso administrativo se encuentra formado por cuatro fases relacionadas cada una entre sí.

2.2.4.1 La Planeación

Consiste en formular y establecer planes de acción, estrategias y objetivos que se pretende alcanzar con la ejecución de las actividades, así como determinar la existencia de los recursos necesarios para llevarlos a cabo.

Es un elemento muy importante a nivel administrativo, disminuye riesgos y aprovecha oportunidades, evitando la improvisación en la toma de decisiones.

2.2.4.2 La Organización

Consiste en identificar y clasificar las actividades requeridas para el cumplimiento de los objetivos, así como la asignación y cargo de autoridad y responsabilidades a los miembros correspondientes.

Las organizaciones, son sistemas que emplean diversos recursos para el desarrollo de sus operaciones, de este modo, cada subsistema requiere de una cantidad específica de recursos, por lo tanto, una buena asignación y distribución, mejora la posibilidad de éxito en la ejecución de las mismas.

2.2.4.3 La Ejecución

Las tareas asignadas deben realizarse con buen ánimo y una idea clara de los deberes implicados en la misma, de modo que cada persona sepa lo que tiene que hacer y tenga en cuenta que papel cumple dentro de la organización.

2.2.4.4 El Control

Todas las tareas asignadas deben estar sujetas a un control que permita asegurar el cumplimiento adecuado de ellas, a fin de establecer correcciones y recomendaciones que permitan mejorar la calidad del trabajo desempeñado de dentro de la organización.

2.2.5 Estructura organizacional

Franklin F. y Benjamín E. (2009) “Para funcionar correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, campo de operación o ambos, requieren de un marco de actuación. Este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de creación traducido y concretado en estrategias” pág. 124

La estructura organizacional permite determinar a quienes se asignaran las tareas y responsabilidades que implican su ejecución, de forma que se trabaje en forma coordinada y eficiente con el fin de llegar al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.2.6 Organigramas

Franklin F. y Benjamín E. (2004), definen “organigrama es la representación grafica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen”

Los organigramas son esquemas gráficos que reflejan la estructura organizacional de una empresa. Este esquema, señala niveles jerárquicos, división de funciones, líneas de autoridad, canales de comunicación, entre otros de importancia para establecer buenas relaciones y desarrollo del trabajo.

2.2.6.1 Objetivos de los organigramas

Los organigramas cumplen con los siguientes objetivos:

- Constituyen una fuente ordenada de consulta, con fines informativos.
- Indican la relación jerárquica existente, cadenas de mando y comunicación, entre los órganos de la entidad.
- Permiten descubrir la dispersión del trabajo y la duplicación de funciones.
- Muestra una correcta división de trabajo, permitiendo al personal, conocer su posición y relaciones dentro de la empresa.
- Indica el tipo de trabajo que cada miembro debe realizar.

2.2.7 Políticas

Hernández y R. Sergio (2008) definen a las políticas como “decisiones preestablecidas que orientan la acción de los mandos medios y operativos. Su propósito es unificar la acción y la interpretación de situaciones relativamente previstas” pág. 150

Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación, con el objetivo de conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa.

2.2.7.1 Importancia de las políticas

Las políticas de una empresa constituyen las directrices básicas de la organización, nacen directamente de la misión y visión de la empresa, y tienen por tarea, orientar en forma global la persecución de objetivos. Es recomendable crearlas, especialmente para transmitir al personal la conducta que la organización espera reflejar hacia el ambiente externo.

2.2.8 Manuales

FRANKLIN Benjamín; GÓMEZ Guillermo(2002) “Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas” pág. 351

Dentro de una empresa, los manuales constituyen una herramienta de comunicación e información, estos comprenden detalles acerca del funcionamiento y desarrollo de las diferentes actividades administrativas y operativas que en ella se ejecutan.

2.2.8.1 Ventajas del uso de manuales

El empleo de cualquier tipo de manual dentro de una organización, trae consigo una serie de ventajas al constituir un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrollan dentro de la misma.

Además de mantener la homogeneidad en la ejecución de las tareas asignadas, no son ejecutadas improvisadamente o por criterio personal, sino que son regidas por normas establecidas.

También facilitan el control de la actuación de cada empleado, al permitir la comparación entre la asignación de responsabilidades y la forma en que realmente se desarrollan.

2.2.8.2 Tipos de Manuales Administrativos

Por su contenido

- **Manual de historia del organismo**
Da a conocer la historia de la empresa u organización.
- **Manual de funciones y organización**
Describe las funciones de cada puesto de trabajo, objetivos y su responsabilidad.
- **Manual de objetivos y políticas**
Describe las directrices que guían a la organización, orientado al logro de objetivos.
- **Manual de procedimientos u operaciones**
Describen el orden de la ejecución de las tareas, así como las normas a cumplir en su ejecución.
- **Manual de propósitos múltiples**
Son útiles en organismos pequeños, ya que combinan en uno solo los manuales mencionados anteriormente.

Por su función específica

- **Manual de producción**
- **Manual de compras**
- **Manual de Ventas**
- **Manual de finanzas**
- **Manual de contabilidad**

- Otros según sea necesario

2.2.9 Manual de Funciones

Es un documento que permite conocer en forma detallada, cada una de las funciones y responsabilidades correspondientes a un determinado puesto de trabajo.

2.2.9.1 Importancia

Dentro de una empresa, constituye una guía importante para el trabajador, evitando confusiones al momento de realizar las tareas asignadas a cada miembro. Mejoran la coordinación de actividades y evitan la duplicación de funciones.

2.2.10 Manual de Procedimientos

Para Franklin F. y Benjamín E. (2009) “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización” pág. 245

Es un documento en el cual se detalla paso a paso, cómo debe realizarse cada tarea asignada en función de las responsabilidades del trabajador, mejorando la eficiencia de la persona en su trabajo.

2.2.11 La Planificación Estratégica

Amaru, Antonio C. (2009) define “la planeación estratégica es el proceso de estructurar y esclarecer los caminos que debe tomar la organización y los objetivos a alcanzar” pág. 183

La planificación estratégica permite determinar posiciones futuras que deben alcanzarse por una empresa y están orientadas a la solución de problemas y consecución de objetivos y metas trazadas.

2.2.11.1 Beneficios de la Planificación Estratégica

Dentro de una empresa, la planeación estratégica puede generar varios beneficios al aplicarse correctamente, entre ellos:

- Aumenta la capacidad de prevención de problemas.
- Permite identificar y aprovechar oportunidades.
- Permite asignar efectivamente los recursos a las oportunidades identificadas.
- Fomenta la planeación y la comunicación interdisciplinaria.
- Ayuda a integrar el comportamiento de los individuos en un esfuerzo común.
- Disciplina y formaliza la administración.

2.2.11.2 Etapas de la planeación estratégica

a) Formulación de las Estrategias: incluye el desarrollo de la misión del negocio, la identificación de las oportunidades y amenazas externas a la organización, la determinación de las fuerzas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la generación de estrategias alternativas, y la selección de estrategias específicas a llevarse a cabo.

b) Implantación de Estrategias: requiere que la empresa establezca objetivos anuales, proyecte políticas, motive empleados, y asigne recursos de manera que las estrategias formuladas se puedan llevar a cabo; incluye el desarrollo de una cultura que soporte las estrategias, la creación de una estructura organizacional efectiva, mercadotecnia, presupuestos, sistemas de información y motivación a la acción.

c) Evaluación de Estrategias: para lo que es necesario revisar los factores internos y externos que fundamentan las estrategias actuales; medir el desempeño, y tomar acciones correctivas

2.2.12 El Control

Según Anzola R. Sérvulo (2010) “la función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y planes ideados para su logro” pág. 122

El control interno se constituye en controles básicos realizados a las diferentes operaciones y aéreas de una empresa con el fin de verificar su correcto funcionamiento y proponer líneas de acción que mejoren el rendimiento del trabajo; además de que garanticen la confiabilidad en la ejecución de un buen trabajo por parte de los miembros de una empresa u organización.

2.2.12.1 Características del Control

- El control es inherente al desarrollo de las actividades de la organización. .
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
- No mide desviaciones; permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.

2.2.13 La planeación estratégica y el Balanced Scorecard

Robert Kaplan y David Norton de Harvard University desarrollaron una herramienta de mucha utilidad, no sólo para controlar el desarrollo, sino para ayudar a implementar la estrategia. El Balanced Scorecard constituye una de las herramientas más eficaces para implementar y llevar a la práctica el plan estratégico de una empresa.

Es la herramienta más completa, hasta ahora, para controlar que la estrategia planteada sea llevada a cabo con el fin de obtener los resultados deseados. Busca fundamentalmente complementar los indicadores tradicionalmente usados para evaluar el desempeño de las empresas, combinando indicadores financieros con no financieros, logrando así un balance entre el desempeño de la organización día a día y la construcción de un futuro promisorio, cumpliendo así la misión organizacional.

2.2.13.1 Las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard

a) La perspectiva financiera: Indican si la estrategia de una empresa, su puesta en práctica y ejecución, están contribuyendo a la obtención de mejores resultados.

b) La perspectiva del cliente: Como parte de un modelo de negocios, se identifica el mercado y el cliente hacia el cual se dirige el servicio o producto. La perspectiva del cliente es un reflejo del mercado en el cual se está compitiendo.

c) La perspectiva del proceso interno: En esta perspectiva se identifican los procesos críticos internos en los que la organización debe ser excelente. Las medidas de los procesos internos se centran en aquellos procesos que tendrán mayor

impacto en la satisfacción del cliente y en la consecución de los objetivos financieros de la organización.

d) La perspectiva de aprendizaje y crecimiento: La formación y crecimiento de una organización proceden de tres fuentes principales: las personas, los sistemas y los procedimientos. Las medidas basadas en los empleados incluyen una mezcla de indicadores de resultados genéricos como satisfacción, retención, capacitación y habilidades de los empleados.

2.2.13.2 Beneficios del Balanced Scorecard

El Balanced Scorecard induce una serie de resultados que favorecen la administración de una empresa. Entre otros podemos considerar las siguientes ventajas:

- Formación de los empleados hacia la visión de la empresa.
- Comunicación hacia todo el personal de los objetivos y su cumplimiento.
- Redefinición de la estrategia en base a resultados.
- Traducción de la visión y estrategias en acción.
- Integración de la información de diversas áreas de negocio.
- Capacidad de análisis.
- Mejoría en los indicadores financieros.

2.2.14 Gestión por Competencias

En la actualidad el éxito de una empresa se basa en la calidad y en la disposición del Talento Humano. Cada persona empezando por los directivos, deben aportar sus mejores cualidades personales y profesionales al crecimiento de la empresa. Por lo tanto, cuanto mejor integrado este el equipo de trabajo, mas fuerte y competitiva será la empresa.

2.2.14.1 Competencias

Para ERNEST & YOUNG consultores, en su manual del Director de Recursos Humanos dice: “Las competencias son las características de la persona que están relacionadas con una correcta actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación, carácter, en actitudes o valores, en una variedad de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta” tomado de <http://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>

Las competencias son las características individuales de cada persona, mismas que están muy relacionadas con la actuación en los puestos de trabajos, son atributos y conocimientos que pueden ser tanto adquiridos como innatos, y lo hacen apropiado para realizar un trabajo o actividad.

2.2.14.2 Tipos de competencias

De acuerdo al grado de especificad, las competencias se dividen en dos grupos:

a) Conocimientos específicos: son de carácter técnico, precisos para la realización adecuada de las actividades.

b) Habilidades y cualidades: capacidades específicas precisas para garantizar el éxito en el puesto.

2.2.14.3 Pasos para elaborar el perfil de los puestos desde la perspectiva de las competencias.

Mediante el enfoque de competencias se busca mejorar la gestión de la empresa en cuanto a talento humano. Para lograrlo es necesario desarrollar el perfil adecuado de los puestos, que debería incluir los siguientes pasos:

- 1) Descripción del puesto:** abarca una definición completa de las necesidades de cada puesto de trabajo.
- 2) Tareas y funciones especiales:** es lista de actividades que se ejecutan en el puesto de trabajo.
- 3) Formación:** académica y experiencia requerida para su desempeño.
- 4) Competencias técnicas:** son aquellas de aplicación en áreas técnicas o de una función específica, requieren de habilidades prácticas y conocimientos técnicos.
- 5) Competencias referidas a capacidades y habilidades:** destrezas, habilidades y aptitudes innatas de la persona.

2.2.14.4 Importancia de implementar un modelo de gestión por competencias

La correcta implantación de un sistema de gestión por competencias ayuda a la organización a obtener resultados positivos y satisfactorios en la gestión de la misma, además de que permiten alcanzar los objetivos y metas planteadas al integrar al talento humano como un factor fundamental en el desarrollo de la empresa.

2.3 Contabilidad

2.3.1 Definición

Zapata, Pedro. (2011). dice “la contabilidad es la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en el marco teórico, como en normas internacionales” pág. 8

La contabilidad es la ciencia y la técnica de registrar información de las transacciones que efectúan las entidades económicas, de manera sistemática y estructurada, cuyo objetivo final es la presentación de estados financieros.

2.3.2 Objetivos e Importancia

2.3.2.1 Objetivos

- El objetivo principal de la contabilidad es reflejar la situación financiera de una empresa durante un periodo determinado.
- Ayuda a la toma de decisiones tanto a nivel interno como externo gracias a la información que proporciona.
- La contabilidad puede emplearse como una herramienta de control y planificación para optimizar los recursos y minimizar los gastos.
- Proporcionar información útil y segura.

2.3.2.2 Importancia

Es importante porque refleja la situación económica real de una empresa en un tiempo determinado, además de que gracias a su información se puede llegar a tomar decisiones y establecer controles a las diferentes actividades que pueden influir en el desarrollo normal de un negocio.

2.3.3 La Contabilidad Hotelera

Relacionado con el sector de turismo y la prestación de servicios, esta contabilidad se encarga de registrar todas las operaciones relacionadas con esta actividad, y como la contabilidad general su objetivo principal es presentar mediante los estados financieros la situación económica real de ella.

2.3.4 Modelo Contable

Para Cambra, Federico (RT10) (2008). “Los estados contables tratan de explicar la realidad patrimonial, financiera y económica de las empresas, así como su evolución a lo largo del tiempo. Por lo tanto los criterios utilizados para confeccionar tales estados constituyen un modelo contable.”

<http://www.interlap.com.ar/fede/contabil.htm>

Consiste en la estructura ordenada y sistemática de todos los procedimientos y controles que pueden implantarse en un negocio para poder cumplir con las necesidades de información financiera.

Los controles y manejos entonces se darán sobre los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

2.3.5 Proceso Contable

Proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas para la obtención de estados financieros, empieza con el registro de las transacciones en el diario y termina con el balance de comprobación posterior al cierre.

Los pasos, según el orden en que se presentan, son los siguientes:

1.- Balance General al principio del período reportado:

Es el inicio del ciclo contable con los saldos de las cuentas del balance de comprobación y del mayor general del período anterior.

2.- Proceso de análisis de las transacciones y registro en el diario:
Consiste en el análisis de cada una de las transacciones para proceder a su registro en el diario.

3.- Pase del diario al libro mayor:

Consiste en registrar en las cuentas del libro mayor los débitos y los créditos de los asientos en el diario.

4.- Elaboración del Balance de Comprobación

Consiste en determinar los saldos de las cuentas del libro mayor y en comprobar la de los registros.

5.- Elaboración de los estados financieros formales

Consiste en reagrupar la información y elaborar un balance general y un estado de resultados.

6.- Cierre de libros

2.3.6 Plan de cuentas

Zapata, Pedro. (2011). dice: “es la lista de cuentas ordenadas metodológicamente, creada e ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines” pág. 8

Es la codificación ordenada de cada una de las cuentas que intervienen en la contabilidad de un negocio, permite tener una idea clara y una descripción de su uso. También puede llamarse catálogo de cuentas.

2.3.7 Estados Financieros

Son aquellos que contienen información financiera de una empresa en un período determinado o al finalizar un ejercicio contable, con el fin de demostrar su situación y los resultados económicos obtenidos.

La información que ellos presentan, son de importancia, en este caso para los propietarios ya que les permite conocer el progreso financiero y la rentabilidad del negocio.

2.3.8 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)

Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con el propósito de brindar información general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro.

El IASB (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad) también desarrolla y publica una norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de entidades que en muchos países son conocidas por diferentes nombres como pequeñas y medianas entidades (PYMES), entidades privadas y entidades sin obligación pública de rendir cuentas.

2.3.9 Pequeñas y Medianas Entidades

2.3.9.1 Alcance pretendido por esta NIIF

Se pretende que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). Esta sección describe las características de las PYMES.

2.3.9.2 Descripción de las pequeñas y medianas entidades

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

- a) No tienen obligación pública de rendir cuentas, y
- b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la

gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

a) sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercados locales o regionales), o

b) una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversión y los bancos de inversión.

2.3.10 Objetivo de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades

El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma.

2.3.10.1 Estado de Situación Financiera

El estado de situación financiera (que a veces denominado el balance) presenta los activos, pasivos y patrimonio

de una entidad en una fecha específica al final del periodo sobre el que se informa.

2.3.10.2 Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados

Una entidad presentará su resultado integral total para un periodo:

- a. en un único estado del resultado integral, en cuyo caso el estado del resultado integral presentará todas las partidas de ingreso y gasto reconocidas en el periodo, o
- b. en dos estados, un estado de resultados y un estado del resultado integral, en cuyo caso el estado de resultados presentará todas las partidas de ingreso y gasto reconocidas en el periodo excepto las que estén reconocidas en el resultado integral total fuera del resultado, tal y como permite o requiere esta NIIF.

2.3.10.3 Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Resultados y Ganancias Acumuladas

El estado de cambios en el patrimonio presenta el resultado del periodo sobre el que se informa de una entidad, las partidas de ingresos y gastos reconocidas en el otro resultado integral para el periodo, los efectos de los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidos en el periodo, y los importes de las inversiones hechas, y los dividendos y otras distribuciones recibidas, durante el periodo por los inversores en patrimonio.

2.3.10.4 Estado de Flujos de Efectivo

El estado de flujos de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de

una entidad durante el periodo sobre el que se informa, mostrando por separado los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación.

2.3.10.5 Notas a los Estados Financieros

Esta sección establece los principios subyacentes a la información a presentar en las notas a los estados financieros y cómo presentarla. Las notas contienen información adicional a la presentada en el estado de situación financiera, estado del resultado integral, estado de resultados (si se presenta), estado de resultados y ganancias acumuladas combinado (si se presenta), estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo. Las notas proporcionan descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en esos estados e información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos.

2.4 Finanzas

2.4.1 Definición

Amaru, Antonio C. (2009) “la función financiera cuida el dinero de la organización. Tiene como objetivo proteger y utilizar de modo eficaz los recursos financieros, lo que incluye la maximización del rendimiento de los accionistas, en el caso de las empresas” pág. 121

Las finanzas estudian el manejo del dinero por parte de una persona u organización, para la obtención y gestión de fondos económicos, brindando las herramientas necesarias para optimizar los recursos financieros de los mismos.

2.4.2 Importancia

Las finanzas dentro de una empresa cumplen un papel muy importante en el desarrollo normal de las operaciones de la misma, ya que en la mayoría de casos los análisis financieros, ayudaran a la toma de

decisiones en las áreas de inversión y financiamiento al momento que se requiera realizarlos.

2.4.3 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros o razones, son herramientas de las que se vale un administrador financiero para evaluar la situación financiera de la realidad en la que vive una empresa, brindando además un conocimiento más amplio y claro de ella.

2.4.3.1 Razones de Liquidez

Lawrence, J Gitman. (2007). define “la liquidez de una empresa, se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venzan.”

La liquidez de una empresa se refiere a la solvencia de la misma y l capacidad con la que cumple sus obligaciones, se encuentra estrechamente relacionado con la elaboración de los flujos de efectivo de ella.

- Razón de efectivo

Muestra la proporción de los activos que mantiene una empresa en la forma mas liquida posible.

$$\text{Razon de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes}}{\text{Total de activos}}$$

2.4.3.2 Razones de Rotación de activos

Las relaciones de rotación de activos están diseñadas para medir la efectividad con la que una compañía maneja sus activos.

Las siguientes razones, muestran el volumen de ventas generado por cada dólar de valor en libros de activos fijos y el total de activos respectivamente:

- **Rotación de activo fijo**

$$\text{Rotacion de activo fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos fijos}}$$

- **Razón del total de activos**

$$\text{Rotacion del total de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

2.4.3.3 Razones de apalancamiento.

El apalancamiento financiero es el grado en que una compañía se financia con deuda.

- **Razón de deuda**

Representa a la fracción de activo que una empresa financia con deuda.

$$\text{Razón de deuda} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Total de activos}}$$

- **Razón de deuda/capital**

Representa la cantidad de deuda que la empresa mantiene por cada dólar de capital. La razón de deuda puede ser cero, pero al suponer que el capital es positivo, siempre será menor a 1.0

$$\text{Razón de deuda/capital} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Capital}}$$

- **Multiplicador de Capital**

El multiplicador de capital es una representación más de la razón de deuda, e indica cuanto activo en total tienen la compañía por cada dólar de capital.

$$\text{Multiplicador de capital} = \frac{\text{Total de activos}}{\text{Capital}}$$

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción a la propuesta

Las distintas áreas que constituyen un hostel tienen gran importancia y no conviene destacar una mayor relevancia para uno u otro. Un hostel es una empresa de servicios, y la sincronización, coordinación y control es lo que va a determinar, además de su categoría, su reputación a nivel comercial sin olvidar que cada área cumple funciones concretas y específicas, y que igualmente desempeña un papel dentro de la organización general dentro de la empresa.

La primera parte encierra el área administrativa, donde se definirá el organigrama estructural del hostel separando las jerarquías que se encuentran en ella, así como un manual de cargos y funciones, mismo que ayudará a definir las tareas que cada persona debe desempeñar en sus funciones así como los perfiles necesarios para el reclutamiento y selección de personal para el hostel, el reglamento interno y la Planificación estratégica del mismo, buscando que los objetivos de la organización se cumplan en su totalidad y de la manera más eficaz y eficiente.

El segundo propósito se dirige al área contable, donde se diseñará el plan de cuentas y el proceso contable aplicable a esta empresa, con la aplicación de las NIIF para PYMES que proporcionarán información de alta calidad, transparente y comparable en los estados financieros.

Y el tercer propósito, se orienta al área financiera que en complementación con el área contable y los índices financieros, ayudará a tomar decisiones económicas sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de esta entidad.

3.2. PROPÓSITOS

- Elaborar el modelo de gestión administrativa para el hostel Mashy's
- Diseñar la estructura contable del Hostel Mashy's.
- Establecer los lineamientos para el Control financiero.

3.3 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

La propuesta se desarrollará según los propósitos planteados y en base al siguiente esquema:

3.3.1 Propósito 1-Gestión Administrativa

- Organigrama Estructural y funcional del Hostel Mashy's
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Funciones
- Manual de Procedimientos
- Planeación Estratégica y Balanced Scorecard
- Plan Operativo Anual 2012

3.3.2 Propósito 2- Manejo Contable

- Plan de cuentas
- Proceso contable
- Estados Financieros

3.3.3 Propósito 3- Control Financiero

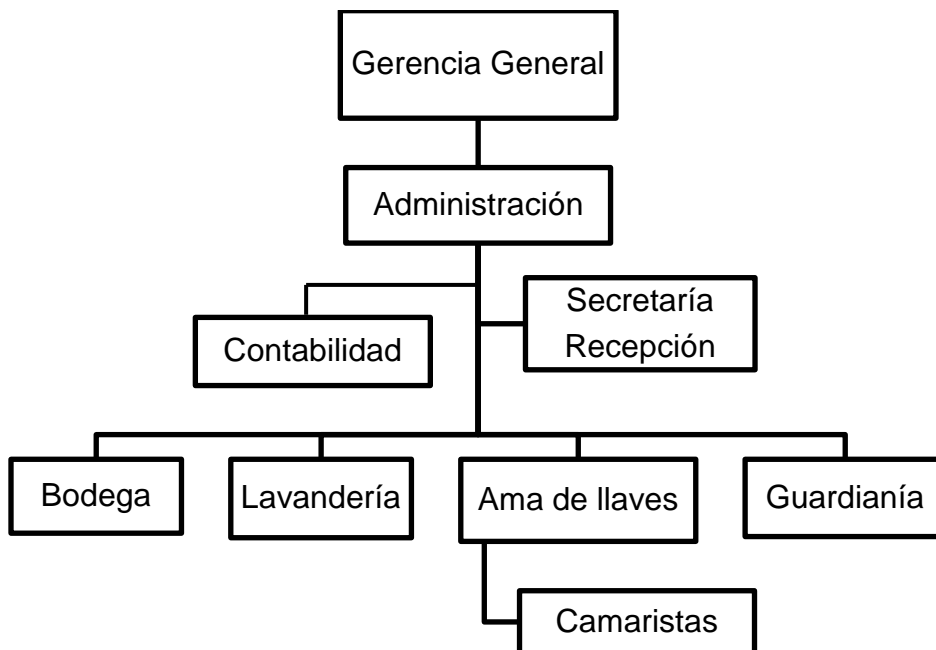
- Índices financieros

3.4 DESARROLLO DE COMPONENTES

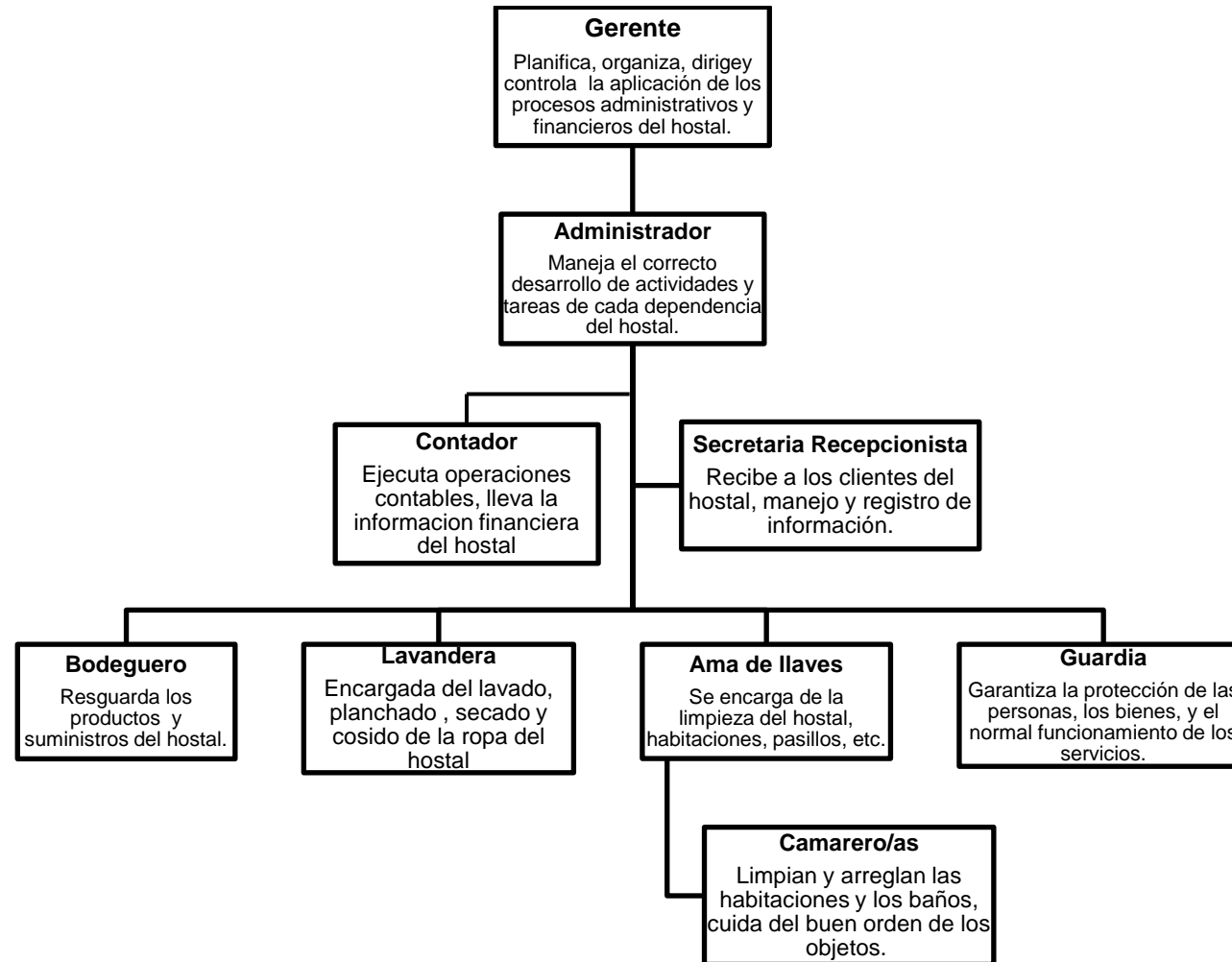
3.4.1 PROPÓSITO 1-GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.4.1.1 Estructura Organizacional

3.4.1.1.1 Organigrama Estructural del Hostal Mashy's



3.4.1.2 Organigrama Funcional del Hostal Mashy's



3.4.1.3 Reglamento Interno



3.4.1.3.1 Introducción

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Trabajo del Ecuador, en su Art. 64.- Reglamento Interno. Y con el propósito de que este contenga todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses del Hostal Mashy's y sus trabajadores, se emite el siguiente reglamento interno de trabajo.

3.4.1.3.2 Objetivo

El reglamento interno del Hostal Mashy's tiene como objetivo principal brindar mayor conocimiento de las reglas y normas que rigen en el ambiente laboral entre el empleador y los trabajadores.

3.4.1.3.3 Alcance

El siguiente reglamento es aplicable a todos los empleados del Hostal Mashy's.

CAPITULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Art. 1.-El presente reglamento de trabajo es prescrito por el Hostal Mashy's, domiciliada en las calles Neptalí Ordoñez y Vicente Roca fuerte de la ciudad de Otavalo de la provincia de Imbabura, y a sus disposiciones quedan sometidas tanto el hostel como todos sus trabajadores.

Art. 2.-Para su conocimiento, se entregará una copia del respectivo a cada uno de los trabajadores del hostel.

Art. 3.-En todo lo que no esté previsto expresamente en este reglamento, se aplicarán las normas correspondientes del Código de Trabajo y más leyes relacionadas que sean aplicables.

CAPITULO II CONDICIONES DE ADMISIÓN

Art. 4.- Quien aspire ocupar un cargo en el Hostel Mashy's, debe presentar los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad,
- b) Presentar cédula de ciudadanía; en el caso de extranjeros pasaporte y documentación que certifique su situación legal dentro del país,
- c) Record policial de los últimos tres años,
- d) Título y certificados de estudios legalizados,
- e) Certificados de trabajos anteriores que contengan el cargo desempeñado y el tiempo de trabajo desempeñado,
- f) Certificados de honorabilidad,
- g) Cumplir con las etapas de selección y
- h) Cualquier otro requisito solicitado para cumplir con el proceso de selección.

Art. 5.- Los documentos presentados por los aspirantes, estarán sujetos a verificación por parte del hostel, cualquier caso de falsedad identificado, eliminará automáticamente del proceso al aspirante relacionado.

Art. 6.-Período de Prueba.- Una vez admitido el aspirante, se señalará un período de prueba de 15 días, tiempo en el cual, cualquiera de las partes pueden darlo por terminado, vencido este plazo, automáticamente

se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes.

Art. 7.- Una vez seleccionado al nuevo trabajador, se procederá a efectuar su respectivo contrato de trabajo y a la asignación de un empleado responsable de adiestrarle en las tareas asignadas a su puesto de trabajo.

Art. 8.- Todos los trabajadores sin excepción firmarán un contrato individual de trabajo escrito previo a su ingreso, según lo estipulado en el código de trabajo.

Art. 9.- Admisión de pasantes.- Con el fin de fortalecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes relacionados a las carreras de hotelería y turismo, el Hostal Mashy's permitirá la ejecución de prácticas y pasantías no remuneradas en sus instalaciones, para ello, los aspirantes deben presentar la respectiva solicitud firmada por la institución educativa, así como una solicitud personal, donde adjunte una copia de la cedula de identidad y un documento que certifique que es alumno de dicha institución.

CAPITULO III HORARIO DE TRABAJO

Art. 10.- Es obligación esencial del trabajador del hostel Mashy's su diaria y puntual asistencia. La jornada de trabajo para el personal del hostel será de ocho horas diarias continuas, las mismas que se cumplirán según el horario vigente y de acuerdo a las necesidades del hostel:

- 1) Gerencia y administración: de 7:00 a 22:00
- 2) Recepcionistas: de 7:00 a 15:00; 15:00 a 23:00.
- 3) Área de Internet y cafetería: de 7:00 a 22:00

- 4) Lavandería y planchado: de 7:00 a 17:00
- 5) Cocina: de 7:00 a 22:00
- 6) Limpieza: de 7:00 a 17:00
- 7) Parqueadero: 24 horas

Art. 11.- Los horarios antes indicados, cuentan con una hora destinada para el almuerzo de 13:00 a 14:00, para los recepcionistas se establecerán turnos de acuerdo a la necesidad de atención.

Art. 12.- Teniendo en cuenta las necesidades del servicio que presta el hostel, podrán establecerse turnos de tal forma que la operación pueda desarrollarse en sábado, domingos y días festivos, reemplazando los descansos de dichos días en otros establecidos para el efecto amparándose a lo prescrito en el Código de trabajo.

El hostel podrá, cuando lo considere conveniente, organizar los horarios sin que estos signifiquen alteración de las normas legales vigentes, respecto a las (8) ocho horas diarias de trabajo, ni más de (40) cuarenta en la semana.

Art. 13.- Permisos.- Es responsabilidad del gerente, conceder permisos para la ausencia por horas o días de los trabajadores.

Art. 14.- Todo permiso de ausencia debe solicitarse con anticipación, por lo menos con un día de anticipación, de modo que se pueda contar con un sustituto durante esa ausencia. De no hacerlo con anticipación, el gerente tiene a su disposición conceder o no el permiso.

Art. 15.- todo permiso autorizado por el gerente, no estará sujeto a descuento por ningún valor, estos permisos podrán solicitarse en el caso de:

- a) Calamidad doméstica

- b) Enfermedad comprobada mediante certificado médico otorgado por una entidad estatal.

Art. 16.- Estarán sujetos a descuento, las salidas que no han sido autorizadas por el gerente, y que como consecuencia generen el abandono del puesto de trabajo y cumplimiento de responsabilidades.

Art. 17.- Inasistencias.-Toda inasistencia no autorizada por el gerente, será descontado del sueldo mensual del trabajador, por lo que debe presentarse la justificación respectiva dentro de las 24 horas posteriores a la falta y en los casos señalados en el Art. 15 de este reglamento.

Art. 18.- Atrasos.- Los trabajadores deben procurar ingresar puntualmente a sus puestos de trabajo, sin embargo, en el caso de que el trabajador tenga algún inconveniente en llegar puntualmente a su trabajo debe comunicarlo inmediatamente al hostel. El tiempo de atraso, deberá ser repuesto en alguna actividad donde al momento necesite asistencia.

CAPITULO IV

HORAS EXTRA Y TRABAJO NOCTURNO

Art. 19.- Se consideran horas extra a aquellas realizadas fuera del horario normal de trabajo, y que además esté autorizado por el gerente o su delegado. Su remuneración se calculará de acuerdo a lo estipulado en el art. 55 del Código de trabajo.

Art. 20.- Se considera trabajo nocturno el realizado entre las veintidós horas (6:00 pm) y siete horas (7:00 am). Y su remuneración se calculará de acuerdo a lo estipulado en el art. 49 del Código de trabajo.

CAPITULO V

REMUNERACIONES

Art. 21.- Sueldo.- Es el estipendio que paga el Hostal a sus trabajadores en forma mensual, de acuerdo a lo pactado en el contrato de trabajo.

Art. 22.-El hostal pagará a sus trabajadores el sueldo establecido en las Comisiones Sectoriales. Independientemente de los salarios o sueldos básicos unificados.

Art. 23.-Los sueldos serán pagados directamente al trabajador o a la persona por él designada, en el lugar donde preste sus servicios, salvo convenio escrito que indique lo contrario.

Art. 24.- Anticipos.- el trabajador puede pedir un anticipo de sueldo previamente justificado y autorizado por el gerente; el monto del anticipo solicitado, queda a la decisión del gerente y no podrá exceder del diez por ciento del total de la remuneración.

Art. 25.- Descuentos.- el trabajador es responsable de los útiles y materiales entregados para el desarrollo de su trabajo, y salvo del deterioro natural que estos sufran, cualquier pérdida o daño provocado por el mal manejo de los mismos serán descontados de acuerdo a su valor comercial de mercado de sus respectivas remuneraciones, además de aquellas deducciones señaladas en los artículos art. 16 y 17 de este reglamento.

Art. 26.- Del suelo pactado se deducirán los anticipos de sueldo y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizaos por el empleado.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES

Art. 27.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

- b)** Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- c)** Asistir puntualmente a sus labores, exceptuando los casos justificados;
- d)** Demostrar buena conducta, responsabilidad y honradez dentro del trabajo;
- e)** Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- f)** Sujetarse a las disposiciones preventivas e higiénicas que se impongan;
- g)** No comunicar a terceros salvo autorización expresa información de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al hostal;
- h)** Conservar en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan facilitado;
- i)** Comunicar al representante del Hostal las deficiencias que con motivo de su trabajo o en relación a éste advierta, a fin de evitar daños y perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros de trabajo, o del Hostal;
- j)** Se deberá evitar cualquier actuación molesta, de cualquier tipo que sea, para el resto de usuarios. También se deberá respetar a los clientes alojados en el Hostal y a quienes trabajan en el mismo.

Art. 28.- se prohíbe a los trabajadores:

- a)** Sustraer del hostal los útiles de trabajo, materiales o productos de uso exclusivo de los huéspedes sin permiso de la empresa;
- b)** Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- c)** Usar los útiles y herramientas suministrados por el hostal en tareas distintas del trabajo al que están destinados;
- d)** Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo;

- e) Asistir al trabajo con accesorios, joyas, pulseras y otros que dificulten la ejecución de las tareas, así como aquellas que disimulen el uniforme de trabajo;
- f) Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo o suspender labores cotidianas;
- g) Realizar celebraciones o fiestas en el Hostal que puedan perturbar el silencio nocturno.

CAPITULO VII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA EL HOSTAL

Art. 29.- Son obligaciones del hostel Mashy's:

- a) Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- b) Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no maltratarlos de palabra o de obra;
- c) Brindar un ambiente laboral adecuado;
- d) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código de trabajo;
- e) Enseñar y capacitar sobre la labor que el trabajador debe realizar en su puesto;
- f) Poner a disposición de los empleados, los instrumentos adecuados y materiales necesarios para la realización de las labores;
- g) Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, el uniforme adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
- h) Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el hostel mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias;
- i) Atender las reclamaciones de los trabajadores.

Art. 30.- El hostel Mashy's tiene prohibido:

- a) Obligar a los trabajadores a realizar tareas fuera de lo estipulado en el contrato de trabajo;
- b) Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político;
- c) Cerrar intempestivamente la empresa;
- d) Despedir sin causa justa comprobada a los trabajadores;
- e) Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad;
- f) Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios que correspondan a los trabajadores sin autorización previa de estos.

CAPITULO VIII VACACIONES

Art. 31.- Dando cumplimiento al Art. 69 del Código de Trabajo, el hostel Mashy's concede a sus trabajadores un periodo de vacaciones a partir del primer año de trabajo.

Art. 32.- En el contrato se hará constar el período en que el trabajador comenzará a gozar de vacaciones, de no haberlo, el empleador hará conocer al trabajador, con tres meses de anticipación, el período en que le concederá la vacación.

CAPITULO XI SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Art. 33.- Es responsabilidad del hostel, proporcionar las condiciones adecuadas de trabajo a sus empleados de modo que no representen ningún peligro a su integridad.

Art. 34.- De acuerdo al tipo de trabajo, el hostel proporcionará a cada trabajador la ropa e implementos necesarios para la ejecución la labor sin costo alguno para el trabajador.

Art. 35.- Es obligación del trabajador emplear los útiles y herramientas proporcionado por el hostel en su trabajo, de no hacerlo cualquier inconveniente presentado por el no uso, no será responsabilidad del hostel.

Art. 36.- Cada trabajador debe mantener en orden y aseado su puesto de trabajo, y mantener limpio su uniforme.

Art. 37.- Los empleados de limpieza deben colocar un aviso visible para el resto de personas y clientes en los pasillos, indicando sobre los pisos trapeados, a fin de evitar accidentes.

Art. 38.- Se realizará la revisión periódica, de los equipos y máquinas de las diferentes áreas del hostel para comprobar su buen funcionamiento.

Art. 39.- En el caso de avería de algún equipo o máquina deben comunicarlo a la administración, para que este disponga a un técnico o especialista de reparación, ningún trabajador debe manipular los equipos con la intención de repararlos.

Art. 40.- Botiquín.- El hostel mantendrá en lugares accesibles y para uso gratuito de todos los trabajadores a su servicio, un botiquín equipado con los medicamentos y enseres necesarios.

Art. 41.- Extintores y señales de emergencia.- El edificio contará con extintores contra incendios y así como luces y señales de emergencia, según lo dispuesto por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad.

Art. 42.- Cada trabajador debe estar capacitado en cuanto al manejo y uso de los instrumentos antes indicados, de modo que en casos de emergencia puedan proporcionar ayuda al resto del personal y clientes del hostel.

CAPITULO X DE LOS CLIENTES

Art. 43.- Este capítulo en especial, será expuesto en un lugar visible para los clientes del hostel Mashy's, además esta información consta en la página web del hostel.

Art. 44.- Todas las personas que se hospeden en el hostel, durante su estancia, estarán sujetas a este reglamento. Caso contrario, la Gerencia se reserva el derecho de admisión y permanencia.

Art. 45.- Reservas.- Para poder reservar una habitación, los clientes pueden realizarlas vía telefónica o a través de la página web del hostel www.hostalmashys.com, para lo cual debe proporcionar la información requerida y el pago del 50% del valor a facturar.

Art. 46.-Hora de entrada y salida.- El horario de ingreso a las habitaciones es abierta y deberán ser desocupadas a las 12:00 horas del día siguiente; después de esa hora, el hotel tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente.

Art. 47.- Registro.- Todas las personas hospedadas deberán registrarse de acuerdo a lo dispuesto por las Autoridades Nacionales, Provinciales y Municipales.

Art. 48.- Llaves.- En todas las oportunidades en que los huéspedes abandonen el hotel, deberán entregar las llaves en recepción sin

excepción. En el caso de pérdida se cobrará **USD. 25.00 dólares** por el daño.

Art. 49.- Está totalmente prohibido retirar toallas de la habitación así como las sábanas y otros implementos decorativos de la habitación.

Art. 50.- Limpieza de las habitaciones.- La limpieza de habitaciones se realizará en horario de mañana, desde las 8:00 horas hasta las 13:00 horas. Los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les realizarán la limpieza de la habitación, aunque se les podrán reponer las toallas y productos de acogida.

Art. 51.- La administración, renuncia a toda responsabilidad por la pérdida de alhajas, dinero, documentos u otros valores de cualquier clase conservados en las habitaciones, por existir una caja de seguridad para su custodia.

Art. 52.- Minibar.- Tendrá un costo adicional según tarifa expuesta.

Art. 53.- Internet.- El horario para el uso de internet se establece de 9:00 am a 22:00 y tendrá un costo adicional según tarifa expuesta.

Art. 54.- Derecho de Admisión.- El hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. En caso de incumplimiento la gerencia se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

Art. 55.- Al momento del ingreso se deberá abonar el total de la estancia.

Art. 56.- Garantía de los Servicios.- El hostel garantiza la calidad de los servicios a prestar, de acuerdo con su categoría oficial y se hace responsable de todas las reclamaciones que puedan presentarse como

consecuencia de las deficiencias probadas en sus servicios obligados según su categoría oficial.

Art. 57.-Incumplimiento de las Normas del hostel.- En caso de infracción de una o más de las condiciones citadas arriba, el hostel tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

Además, el hostel puede suspender sus servicios si:

- a) El contratante no cumple con una obligación pendiente;
- b) El contratante da informaciones confusas o falsas sobre datos importantes,
- c) El hostel tiene motivos justificados para creer que el disfrute de los servicios por parte del contratante puede poner en peligro la buena marcha de los negocios del hostel, la seguridad o su imagen pública,
- d) Presentan comportamientos que ofendan a otros clientes o a los trabajadores del hostel

DISPOSICIONES FINALES

Art. 58.- Este reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por las respectivas autoridades.

Art. 59.- El desconocimiento de estas normas no exime de responsabilidades al hostel, a los clientes, ni a los trabajadores.

3.4.1.4 Código de ética



3.4.1.4.1 OBJETIVO:

El presente código tiene como objetivo principal fomentar los principios, valores, compromiso y el sentido de pertenencia empresarial de sus propietarios, empleados y trabajadores como parte del Hostal.

Este documento se diseña como una guía de conducta para orientar el desempeño todos sus colaboradores, al cumplimiento de la misión, objetivos, y hacer realidad la visión del hostal.

3.4.1.4.2 ALCANCE:

Los propietarios, empleados y trabajadores del Hostal Mashy's deberán conocer y aplicar constante e ininterrumpidamente en la ejecución de sus funciones, las normas y principios presentados en este código.

TITULO I

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art. 1.- Deberes primordiales: El éxito del Hostal Mashy's depende de mantener buenas relaciones con sus clientes y el mantenimiento constante de una excelente reputación. Por lo tanto, serán deberes primordiales de sus propietarios y colaboradores:

- 1.1 Conservar absoluta lealtad a la empresa.

- 1.2 Ejercer sus tareas y funciones con una conducta profesional e intachable.
- 1.3 Trabajar con compromiso, seriedad y respeto dando garantía a los clientes, proveedores y colaboradores.
- 1.4 Ser abierto, tolerante y de diálogo respetuoso para con el público en general.
- 1.5 Aplicar las normas y principios de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
- 1.6 Evitar situaciones de conflicto.
- 1.7 Cumplir con nuestra política de calidad, ofreciendo a los huéspedes un ambiente de tranquilidad y servicio personalizado.
- 1.8 Promover un sentido de pertenencia.
- 1.9 Cumplir con las leyes y reglamentos vigentes.

Art. 2.- Observancia de leyes, reglamentos y políticas internas: los propietarios, empleados y trabajadores del hostel Mashy's, deberán conocer de manera estricta las disposiciones legales, el reglamento interno y políticas internas establecidos, en la aplicabilidad y el cumplimiento de sus deberes y obligaciones.

Art. 3.- Principio de independencia: el Hostel Mashy's a través de sus integrantes mantiene el principio de independencia en todas sus relaciones comerciales, sean de carácter interno y externo, en consecuencia no permitirá la intervención ni instrucciones de otras organizaciones o personas ajenas al hostel.

Art. 4.- Competencia leal: el hostel Mashy's procurará una competencia leal; sin inquirir en información de los competidores de manera ilícita; en busca de mantener buenas relaciones con ellos.

Art. 5.- Integridad: el hostel Mashy's rechaza cualquier acto que atente a la integridad de cualquier persona que por visita o trabajo se encuentre en nuestro hostel, como faltas de respeto de cualquier tipo, hostigamiento, amenaza, hurto o robo, chismes o mentiras.

TITULO II

DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

Art. 6.- Disponibilidad y Cortesía: los integrantes del hostel Mashy's deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas nacionales y extranjeras que requieran información sobre los servicios del hostel.

Art. 7.- Trato Equitativo: los trabajadores y empleados del hostel deberán estar consientes en el servicio al cliente, por lo tanto estarán comprometidos con los clientes, proveedores y público en generala un trato equitativo y libre de cualquier discriminación.

Art. 8.- Diligencia, eficacia, responsabilidad: los empleados y trabajadores ejercerán sus cargos y tareas con alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza entregada por los clientes y el público en general.

Art. 9.- Respeto: los integrantes del hostel Mashy's se rigen bajo un marco de respeto hacia el cliente respecto a sus tradiciones culturales, religiosas, filosóficas y morales.

Art. 10.- Información al público: los colaboradores del hostel Mashy's deberán expresarse en forma clara y comprensible y estar pendientes de que el publico ha recibido a satisfacción la información requerida.

Art. 11.- Conflicto de intereses: los empleados y trabajadores del hostel Mashy's deben evitar cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales evitando cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores.

Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro.

Art. 12.- Confidencialidad de la información: la información, datos, registros y operaciones que realizan los clientes del hostel Mashy's es confidencial, por lo tanto los colaboradores están prohibidos de utilizar los datos de los clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas.

TITULO III

DE LAS RELACIONES LABORALES

Art. 13.- Atribuciones y responsabilidades: el Hostel Mashy's definirá las atribuciones y responsabilidades a cada uno de los trabajadores para el ejercicio de sus funciones.

Art. 14.- Igualdad de trato: en cumplimiento de los deberes patronales, fundamentados en el código de trabajo, se aplicará a los integrantes de hostel Mashy's practicas laborales justas, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo.

Art. 15.- Lealtad y cordialidad: Los integrantes del hostel Mashy's deberán mostrar en todo momento actitud de cooperación y de deferencia para con los clientes y sus compañeros de trabajo en el desarrollo de sus actividades.

Art. 16.- Instrucciones de trabajo: las instrucciones verbales o escritas que imparta la parte administrativa, deberán ser claras y comprensivas.

Art. 17.- Del reporte de actividades inusuales no justificadas.- los integrantes del hostel Mashy's estarán obligados moral y legalmente a reportar actividades, inusuales fuera del comportamiento normal de los clientes que representen un perjuicio para la imagen del hostel.

Art. 18.- Canales de Atención: si se presenta alguna duda o situación que requiera mayor información u orientación, los colaboradores deberán

comunicarse lo antes posible con sus superiores en base al nivel jerárquico.

TITULO IV

DE LOS RECURSOS INTERNOS

Art. 19.- De los bienes y recursos internos: se consideran bienes y recursos internos: el dinero, la información de los clientes, proveedores y distribuidores, los servicios y la propiedad material. Su apropiación indebida constituye quebrantamiento de las normas y perjuicio para el hostal.

Art. 20.- Utilización de los bienes y recursos internos: los colaboradores están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la empresa y a impedir que sus medios e instalaciones sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. Por lo tanto estos bienes se destinarán para uso y fines exclusivos del hostal.

Art. 21.- Del cuidado y optimización de los recursos internos: con el fin de optimizar los recursos internos disponibles los integrantes del hostal deberán en la medida de lo posible adoptar medidas oportunas para restringir los gastos:

21.1 El sistema de teléfono, internet, correo electrónico, cabinas telefónicas y computadoras serán utilizadas únicamente para fines del negocio, ningún empleado podrá utilizarlos en beneficio personal de forma que pueda resultar perjudicial para el hostal.

Art. 22.- De las sanciones en general: el incumplimiento a las disposiciones del presente código serán sancionadas de acuerdo a la gravedad de la infracción, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes nacionales.

3.4.1.5 Manual Orgánico Funcional



3.4.1.5.1 Objetivo

El presente manual orgánico y funcional, presenta la estructura orgánica de la institución, así como la descripción de cada uno de los cargos y funciones de las unidades que la conforman.

Este manual constituye una herramienta básica de gestión, y esta orientada a alcanzar los objetivos propuestos por el Hostal Mashy's.

Cabe mencionar que la exposición de las funciones de cada unidad de trabajo se encuentra orientada a indicar más no a limitar.

3.4.1.5.2 Estructura Orgánica

La estructura orgánica del Hostal Mashy's, esta integrada por los siguientes niveles y unidades.

Nivel Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia General• Administración• Contabilidad• Recepción
Nivel Operativo	<ul style="list-style-type: none">• Bodega• Lavandería• Ama de Llaves<ul style="list-style-type: none">• Camaristas• Guardianía

a) NIVEL ADMINISTRATIVO

Representado por la Gerencia General y la Administración.

- **GERENCIA GENERAL**

Descripción y Objetivo

Órgano máximo del Hostal, está representada por el Gerente del Hostal, o su delegado.

Planifica, organiza, dirige y controla la aplicación de los procesos administrativos, financieros y de recursos humanos del hostal, es representante legal del mismo.

Nombre del cargo: Gerente
Nivel: Administrativo
Descripción del cargo: es responsable de la planificación, organización, dirección y control de los procesos administrativos y financieros del hostal.
Objetivo: Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y reglamentos internos y normatividad externa vigentes aplicable al hostal, a fin de lograr los objetivos y metas trazadas, mediante la toma de decisiones procurando la optimización de los recursos económicos, financieros y humanos.
Supervisa a: Todas las áreas del hostal.
<p>Funciones</p> <p>Son funciones del Gerente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Representar legalmente al hostal. b) Dirigir y evaluar la gestión de todo el hostal. c) Plantear metas y objetivos específicos para el hostal. d) Seleccionar al personal y desarrolla programas de entrenamiento y capacitación. e) Fijar precios de servicios y productos. f) Autorizar la adquisición de productos, insumos, materiales y otros requeridos por el nivel operativo a través de la administración. g) Atender al cliente en caso de quejas o reclamos. h) Administrar y autorizar préstamos para los trabajadores.

- i) Autoriza permisos y salidas a los trabajadores.
- j) Pagar los sueldos según la fecha a cada trabajador.
- k) Establecer promociones y descuentos por temporada.
- l) Convocar y dirigir reuniones con el personal para coordinar acciones y procedimientos en cumplimiento de las políticas del hostel.
- m) Control disciplinario de los trabajadores.
- a) Firma cheques de pagos. Recaudar diariamente al término de cada turno de recepción, los valores captados por hospedaje y otros servicios.
- b) Llevar un registro cronológico de las operaciones de ingresos y gastos. Auxiliar de Caja
- c) Desembolsar pagos en efectivo.
- d) Custodiar el efectivo y los títulos valores del hostel.
- e) Optimizar el recurso financiero.

Perfil del Puesto:

- Título de tercer nivel en Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Hablar y leer fluidamente por lo menos el idioma inglés.
- Conocimientos directamente relacionados con los procesos de contratación, administración y desarrollo de Personal.

Competencias:

Definición:

<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento Crítico 	Usar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de propuestas, enfoques, esquemas, ideas, contenidos.
<ul style="list-style-type: none"> • Generación de ideas 	Proponer varias y diferentes alternativas a los problemas.
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones 	Tomar decisiones adecuadas y rápidas considerando sus riesgos y efectos de aplicación.

<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y supervisión 	Monitorear, evaluar, supervisar, controlar y revisar el desempeño de personas, procesos, actividades a lo largo del tiempo.
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación 	Definir estrategias o cursos de acción para lograr metas y objetivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Negociación 	Reunir a las personas para reconciliar diferencias o lograr acuerdos.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de recursos financieros 	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los gastos.

- **ADMINISTRACIÓN**

Descripción y Objetivo

Representado por el Administrador, es designado por el Gerente.

Encargado de controlar el desarrollo correcto de todas las actividades que se realizan en el nivel operativo.

Nombre del cargo: Administrador
Nivel: Administrativo
Descripción del cargo: tiene a su cargo el desarrollo adecuado de las actividades realizada en el nivel operativo.
Objetivo: Brindar apoyo administrativo en tareas operativas vinculadas a cada área.
Reporta a: Gerente
Supervisa a: Contador, recepcionistas, bodeguero, lavandero, ama de llaves, guardia.
Funciones Son funciones del Administrador:

- a) Asistir al Gerente en la organización y administración interna.
- b) Supervisar el perfecto funcionamiento de las distintas áreas, coordinar sus diversas actividades y delegar oportunamente tareas y actividades.
- c) Supervisar las operaciones propias y normales del hostel, determinar fallas y sugerir posibles soluciones.
- d) Colaborar en la preparación de instructivos administrativos y de operación.
- e) Llevar un control adecuado de los diversos bienes de propiedad del hostel.
- f) Determinar las necesidades de insumos, materiales, recursos humanos y económicos para cada unidad de trabajo y garantizar el mantenimiento operativo de las mismas.
- g) Revisar periódicamente el equilibrio de las cargas de trabajo.
- h) Colaborar con el análisis e interpretación de la información financiera.
- i) Ejecutar los planes y programas aprobados.
- j) Mantener permanentemente informado al propietario.
- k) Mantener contacto continuo con proveedores.
- l) Negociar con los proveedores, términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos.
- m) Atender quejas y reclamos en caso de ausencia del gerente.

Perfil del Puesto:

- Título de tercer nivel en Administración Hotelera y Turística o afines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Manejo del idioma inglés.
- Manejo de Office.

Competencias:

- Identificación de problemas

Definición:

Identificar las causas raizales de un problema.

• Generación de ideas	Proponer varias y diferentes alternativas a los problemas.
• Toma de decisiones	Tomar decisiones adecuadas y rápidas.
• Seguimiento y supervisión	Monitorear, evaluar, supervisar, controlar y revisar el desempeño de personas.
• Trabajo en equipo	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
• Negociación	Reunir a las personas para reconciliar diferencias o lograr acuerdos.
• Manejo de recursos	Tiempo, financieros, materiales, humanos.
• Efectividad	Capacidad para lograr los máximos resultados de calidad con el mínimo agotamiento recursos, utilizando la comunicación efectiva, la motivación y la participación conjunta de sus colaboradores.

- **CONTABILIDAD**

Nombre del cargo: Contador
Nivel: Operativo
Descripción del cargo: maneja la información financiera que genera el hostel.
Objetivo: Planificar, dirigir, supervisar, ejecutar, controlar las actividades financieras y contables derivadas de las operaciones del hostel.
Reporta a: Gerente y Administrador
Supervisa a: Tesorera
Funciones Son funciones del Contador: <ul style="list-style-type: none"> a) Llevar al día los libros oficiales y auxiliares con todos los registros contables. b) Elaborar conciliaciones bancarias. c) Realizar declaraciones de impuestos pertinentes. d) Generar estados financieros.

- e) Interpretar los resultados.
- f) Preparar el programa mensual de pagos a proveedores y otras operaciones financieras.
- g) Preparar la nómina de pago de los empleados.
- h) Actualizarse en las leyes tributarias y municipales.
- i) Calcular al fin del ejercicio contable, las utilidades que deben repartirse entre los empleados.
- j) Asistir a las reuniones convocadas por la gerencia.

Perfil del Puesto:

- Título de Tercer Nivel en Contabilidad Superior y Auditoría.
- Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares.
- Conocimientos de Normativa Contable NIIF PYMES, legal, y tributaria.
- Manejo de Office, principalmente Excel.
- Manejo de presupuestos.

Competencias:

Definición:

<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Numérico 	Capacidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos de manera exacta.
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento 	Ofrecer guías, sugerencias a los demás para que tomen decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información. 	Inquietud y curiosidad por buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que se requiere en el puesto.

- **SECRETARÍA RECEPCIÓN**

Nombre del cargo: Secretaria recepcionista
Nivel: Operativo
Descripción del cargo: Atiende a los clientes que desean hospedarse, reserva habitaciones, maneja y registra la información de clientes y proveedores.
Objetivo: Satisfacer las necesidades de comunicación de las personas, atendiendo al público en sus requerimientos de información.
Reporta a: Administrador
<p>Funciones</p> <p>Son funciones del Recepcionista:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Recibe a los huéspedes. b) Vende y asigna habitaciones. c) Emite facturas. d) Cobra los valores correspondientes al servicio. e) Tomar reservaciones de habitaciones. f) Atención del Bar e internet. g) Brindar información general del hostel. h) Registrar cronológicamente la entrada de los huéspedes. i) Revisar el reporte de habitaciones entregado por el ama de llaves. j) Controla la entrada y salida de huéspedes. k) Reporta al ama de llaves para fines de limpieza. l) Lleva el control de llaves de las habitaciones. m) Enviar y recibir correspondencia y comunicados dirigidos al hostel. n) Recibir las llamadas telefónicas del público en general y canalizarlas a quien corresponda, toma de mensajes. o) Realizar la entrega de pagos y retenciones. p) Elaborar un informe de caja al cierre del turno.
<p>Perfil del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato técnico especializado en Hotelería y turismo.

<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares. • Manejo de Office, especialmente Excel. • Manejo de idiomas principalmente inglés. • Excelente presencia. • Edad mínima de 21 a 30 años. 	
Competencias:	Definición:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente 	Implica un deseo de ayudar y servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades, de dirigir todas sus acciones en la búsqueda de la satisfacción de los mismos.
<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés 	Mantenimiento firme de carácter bajo presión. Se traduce en respuestas controladas en situaciones de estrés.
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud verbal 	Habilidad para expresarse eficazmente, en forma clara y entendible.

b) NIVEL OPERATIVO

Representado por Contabilidad, Tesorería, Recepción, Lavandería, Ama de Llaves, Camaristas y Guardianía.

Descripción y objetivo

Ejecuta o realiza las actividades y tareas en forma rutinaria emanadas por el nivel administrativo y permiten el cumplimiento de las acciones tácticas que acercan al logro de los objetivos estratégicos del hostel.

- **BODEGA**

Nombre del cargo: Bodeguero
Nivel: Operativo
Descripción del cargo: encargado de controlar toda clase de productos que requieran las otras unidades y controlar los máximos y mínimos de

ellos.	
Objetivo: Resguardar, ordenar y controlar los productos en existencias empleados en las operaciones del hostel.	
Reporta a: Administrador	
Funciones Son funciones del bodeguero: <ul style="list-style-type: none"> a) Custodiar productos, insumos y materiales de uso de las diferentes áreas operativas. b) Controlar el ingreso y salida de las existencias del inventario. c) Llevar un registro cronológico de entradas y salidas de productos. d) Realizar constataciones físicas de inventarios. e) Proveer de materiales a las unidades operativas, previa autorización. f) Clasificar y ordenar los productos de la bodega. g) Elaborar listas de pedidos para su adquisición. 	
Perfil del Puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato técnico en cualquier especialidad. • Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares. • Manejo de Office. • Edad mínima de 22 a 30 años. 	
Competencias:	Definición:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de recursos materiales 	Obtener o cuidar el uso apropiado de equipos, locales, instalaciones, accesorios y otros materiales relacionados al trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de productos 	Inspeccionar y evaluar la calidad de los productos.

- **LAVANDERÍA**

Nombre del cargo: Lavandero/a	
Nivel: Operativo	
Descripción del cargo: lava la ropa de los huéspedes y prendas del hostel.	
Objetivo: Mantener en óptimo estado la ropa del hostel y los huéspedes que contraten el servicio realizando las tareas necesarias para lograrlo.	
Reporta a: Administrador	
Funciones Son funciones del lavandero/a: <ul style="list-style-type: none"> a) Conocer a la perfección el manejo de los equipos de lavandería. b) Requerir los suministros necesarios para las compras. c) Firmar requisiciones al almacén. d) Supervisar la entrada y salida de ropa. e) Enviar reportes de costos por el servicio de lavandería a caja para su cobro. 	
Perfil del Puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato en cualquier especialidad. • Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares. 	
Competencias:	Definición:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de extremidades 	Coordinar movimientos de dos o más extremidades juntas.

- **AMA DE LLAVES**

Nombre del cargo: Ama de llaves
Nivel: Operativo
Descripción del cargo: es el encargado de la presentación y aseo del

<p>hostal de las habitaciones, así como del manejo de todas las llaves de los accesos al hostal.</p>	
<p>Objetivo: Asear las instalaciones del hostal, así como distribuir material de aseo, utilizando los equipos y materiales correspondientes para mantener en condiciones óptimas de limpieza a las mismas.</p>	
<p>Reporta a: Administrador</p>	
<p>Supervisa a: Camareros</p>	
<p>Funciones</p> <p>Son funciones del Ama de llaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Es responsable de la limpieza de las habitaciones en general. b) Controlar los suministros de ropa blanca y artículos de limpieza c) Comunicar al administrador las compras necesarias. d) Custodiar las llaves maestras del hostal. e) Es responsable de los uniformes del personal. f) Solicitar servicios al área de mantenimiento de ser necesario. g) Resguardar los objetos q los huéspedes olvidan en las habitaciones. 	
<p>Perfil del Puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato en cualquier especialidad. • Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares. 	
Competencias:	Definición:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de extremidades 	Coordinar movimientos de dos o más extremidades juntas.
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio 	Disposición de actuar, sentir y / o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige todas sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos.

Nombre del cargo: Camarero	
Nivel: Operativo	
Descripción del cargo: Realiza la limpieza de las habitaciones en un tiempo que permita la ocupación rápida de las mismas.	
Objetivo: Mantener la limpieza y el orden de las instalaciones del hostel.	
Reporta a: Ama de llaves	
Funciones Son funciones del Camarero: <ul style="list-style-type: none"> a) Mantener la limpieza de las habitaciones b) Reportar las áreas que requieren de cuidado y mantenimiento. c) Revisar el mantenimiento de las habitaciones, pintura y decoración. d) Inspeccionar el buen funcionamiento del mobiliario en general. e) Comunicar a administración cualquier desperfecto con el fin de encontrar soluciones adecuadas. f) Solicitar la contratación de un técnico especializado, si fuere necesario. 	
Perfil del Puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato en cualquier especialidad. • Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares. 	
Competencias:	Definición:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de extremidades 	Coordinar movimientos de dos o más extremidades juntas.
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio 	Disposición de actuar, sentir y / o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige todas sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra 	Establecer conversaciones claras con las personas del entorno.

- **GUARDIANÍA**

Nombre del cargo: Guardia	
Nivel: Operativo	
Descripción del cargo: encargado de vigilar, supervisare informar de todas las anomalías o disturbios ocurridos en cualquier área del hostel.	
Objetivo: Garantiza la protección de las personas, los bienes, y el normal funcionamiento de los servicios.	
Reporta a: Administrador	
Funciones Son funciones del Guardia: <ul style="list-style-type: none"> a) Ejecutar medidas para prevenir robos, conjuntamente con agentes y policías. b) Revisar el funcionamiento de alarmas. c) Revisar anomalías sobre sospechas de los huéspedes del hotel. d) El turno nocturno debe hacer vigilancia interna y reportar cualquier sospecha de robo. e) Sugerir medidas para prevención y combate de incendios. 	
Perfil del Puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato en cualquier especialidad. • Experiencia comprobada de 2 años en puestos similares. • Servicio Militar 	
Competencias:	Definición:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Observación 	Observar y ver situaciones e identificar situaciones fuera de lo normal.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra 	Establecer conversaciones claras con las personas del entorno.
<ul style="list-style-type: none"> • Firmeza 	Llevar a cambio acciones duras pero necesarias. Oponerse con firmeza cuando

	se amenaza el logro de metas. Defender con firmeza las convicciones.
--	--

3.4.1.6 Manual de Procedimientos



3.4.1.6.1 Objetivo

El siguiente manual de procedimientos tiene como finalidad convertirse en una herramienta de apoyo en el desarrollo de las actividades más importantes del hostal, así como la mejora continua del mismo.

3.4.1.6.2 Detalle de Procedimientos

Nombre del procedimiento: Reserva de habitaciones vía telefónica.
--

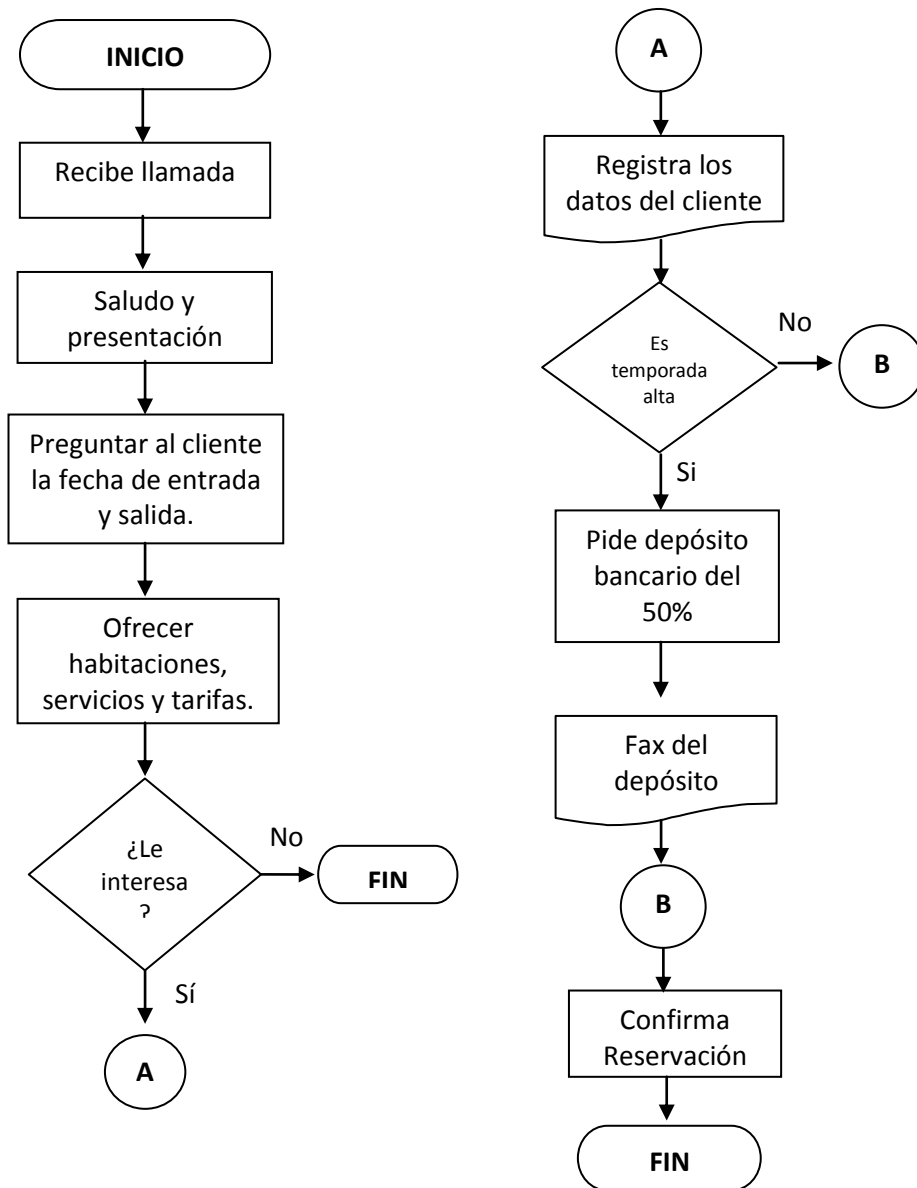
Objetivo: Informar sobre los servicios ofrecidos por el hostal, y tomar las reservaciones en forma eficaz y amable.

Alcance: Área de recepción.

Actividades:

- 1) Recibe la llamada
- 2) Saludo y presentación
- 3) Preguntar al cliente la fecha de entrada y salida.
- 4) Ofrece los tipos de habitaciones, servicios adicionales y tarifas.
- 5) Preguntar cual le interesa.
- 6) Registra los datos del cliente.
- 7) Si es temporada alta, pide el depósito bancario del 50% del valor a cobrar.
- 8) Recibe fax del comprobante de depósito.
- 9) Confirma la reserva con el cliente.


3.4.1.6.3 Diagrama del procedimiento para la reserva de habitaciones vía telefónica.



3.4.1.6.4 DOCUMENTOS DE PROCESOS

a) Ficha de reservación

Es una herramienta importante que permite manejar la disponibilidad y reservaciones de las habitaciones, además el personal de recepción de del hostel siempre tendrá disponible una lista actualizada de las reservaciones.

 FICHA DE RESERVACIÓN					
Numero de reserva:	Habitación:	Nº días/days:	Fecha de ingreso/ arrival date:	Fecha de salida/ Checkout:	Tarifa:
Cliente:			Adultos:	Niños:	
E-mail:			Teléfono/phone:		
Desayuno americano:		Tour Mashy's:	TOTAL:		
Consideraciones especiales:					

b) Ficha de reservación por Internet

En este caso se guarda una base de datos electrónico el cual debe ser actualizado continuamente junto con las reservaciones realizadas vía telefónica.



The screenshot shows the Mashy's Hostal website interface. At the top, there is a navigation bar with the hostal's logo, contact information (Telf: 593 62 921 480, Cel: 593 93 846 457, Otavalo - Imbabura - Ecuador), and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. Below the navigation bar is a reservation form titled "HAZ AQUÍ TUS RESERVACIONES". The form includes fields for "Nombres:", "E-mail:", "Teléfono:", "Llegada:" (with dropdowns for day, month, and year), "Salida:" (with dropdowns for day, month, and year), "Núm. personas:", and "Información adicional:". An "Enviar" button is located at the bottom of the form. To the right of the form is a photograph of a hotel room with a bed, a desk, and a chair. Below the photo, the text reads "Habitaciones cómodas" and "Tenemos habitaciones con todos los servicios para tu total confort... Ver más".

Nombre del procedimiento: Recepción de huéspedes.

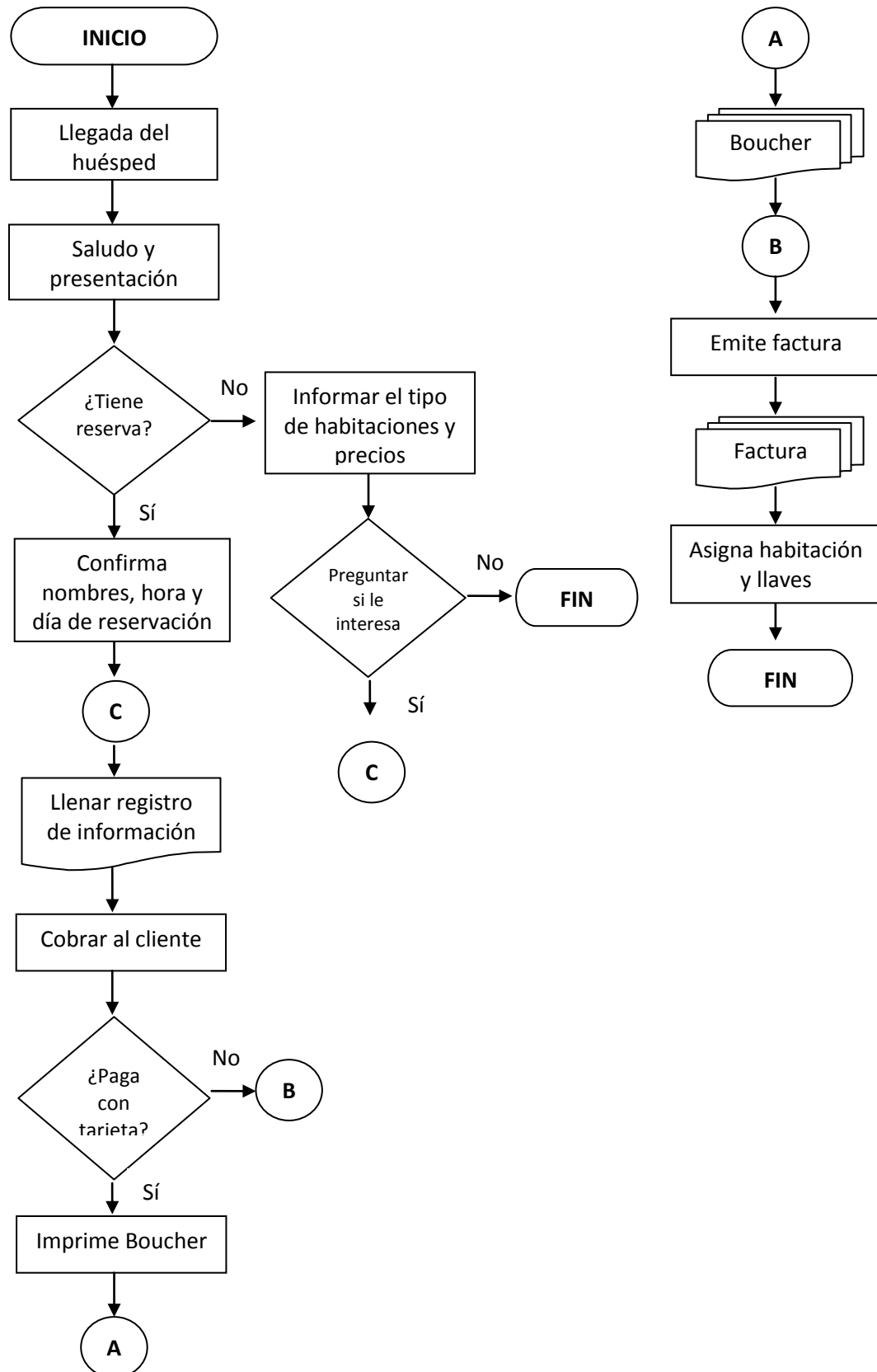
Objetivo: Tener un protocolo de calidad al momento en que un cliente potencial llega a recepción.

Alcance: Área de recepción.

Actividades:

- 1) Llegada del huésped
- 2) Saludo y presentación
- 3) Preguntar al cliente si tiene reservación.
- 4) Si tiene reservación, confirmar el nombre, hora y día que hizo la reservación.
- 5) Llenar el registro de información.
- 6) Realizar el cobro en efectivo o tarjeta de crédito
- 7) Si es con tarjeta de crédito imprimir el Boucher.
- 8) Emitirla factura correspondiente.
- 9) Asignar habitación y entregar la llave.
- 10) Si no tiene reservación, informar el tipo de habitaciones disponibles y precios.
- 11) Si le interesa el servicio, proceder al registro y los pasos 5, 6 y 7.


3.4.1.6.5 Diagrama del procedimiento para la recepción de huéspedes.



3.4.1.6.6 DOCUMENTOS DE PROCESOS


a) Registro de Hospedaje

En esta hoja se registran los datos personales de cada huésped a fin de mantener una base de datos actualizada, así como las observaciones particulares de cada hospedado.

		REGISTRO DE HOSPEDAJE					
Fecha llegada/ Arrival date:	Hora/hour:	Nº días/days:	Fecha de salida/ Checkout:	Hora/ hour:	Habitación/ Room:		
Nombres y apellidos/ Firstname/ lastname:				Cedula/Id/passportnumber:			
Nacionalidad/nationality:			E-mail:				
País/country:		Ciudad/city:		Teléfono/phone:			
Forma de pago/payment:	Efectivo/ cash	Tarjeta de crédito/creditcard	Visa	Mastercard	American Express		
Observaciones/observations:			Firma/ signature				

b) Factura

Es el comprobante de pago por los servicios prestados por el hostel, documento autorizado por el SRI, detalla el concepto, valor unitario y valor total del servicio.

			
Lema Amaguaña Luis Humberto	Autorización SRI		
RUC: 1001806437001	1109276352		
Dir: Cll. Neptalí Ordoñez y Roca 1-77	FACTURA		
Otavallo- Ecuador	S 001-001 N° 000xxxxxx		
Cliente:.....	Ruc:.....		
Dirección:.....	Fecha de emisión:.....		
Cant.	Detalle	P. unitario	P. Total
		SUBTOTAL	
		IVA 0%	
		IVA 12%	
		TOTAL	
Mega impresiones RUC: 1002249579001 Aut SRI 5032 Impreso 17/02/2011 desde 001001 al 001200 Válido hasta el 17/02/2012			

Nombre del procedimiento: Servicio de limpieza en habitaciones.

Objetivo: Garantizar un servicio de limpieza y funcionalidad en habitaciones.

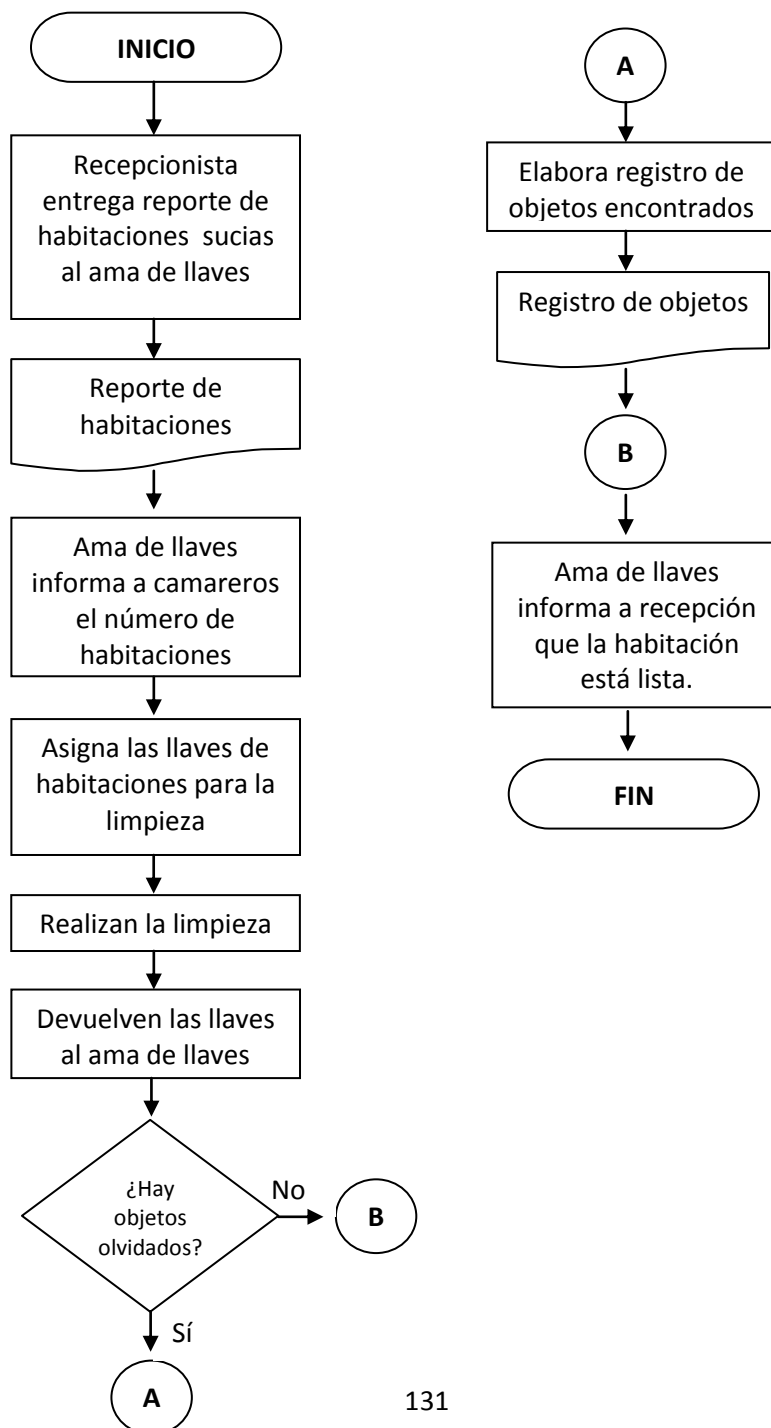
Alcance: Habitaciones

Actividades:

- 1) El recepcionista entrega al Ama de llaves, el reporte de habitaciones para conocer aquellas que requieran de limpieza.
- 2) El ama de llaves informa a los camareros el número de habitaciones a limpiar.
- 3) El ama de llaves entrega las llaves de las habitaciones asignadas.
- 4) Los camareros realizan la limpieza.
- 5) Devuelven las llaves al ama de llaves

- 6) Si existe algún objeto olvidado en las habitaciones, lo entrega al ama de llaves.
- 7) El ama de llaves elabora un registro de objetos encontrados en las habitaciones
- 8) El Ama de Llaves informa al personal de recepción que la habitación se encuentra lista.


3.4.1.6.7 Diagrama del procedimiento para el servicio de limpieza en habitaciones.



3.4.1.6.8 DOCUMENTOS DE PROCESOS


a) Reporte de habitaciones

En esta hoja entregada por el recepcionista al ama de llaves, se marcan las habitaciones que requieren del servicio de limpieza.

 Limpieza de habitaciones										
Fecha:										
Piso	Habitación									
1	1-01		1-02		1-03		1-04		1-05	
2	2-06	2-07	2-08	2-09	2-10	2-11	2-12	2-13	2-14	Sala de estar
3	3-15	3-16	3-17	3-18	3-19	3-20	3-21	3-22	3-23	Cocina

b) Registro de objetos olvidados

En esta hoja se detallan los objetos encontrados en cada habitación, con el fin de poder identificarlos y devolverlos a sus propietarios.

 OBJETOS OLVIDADOS	
Fecha:	Habitación:
Encargado de limpieza:	
Detalle:	

Nombre del procedimiento: Lavado de ropa del hostel.

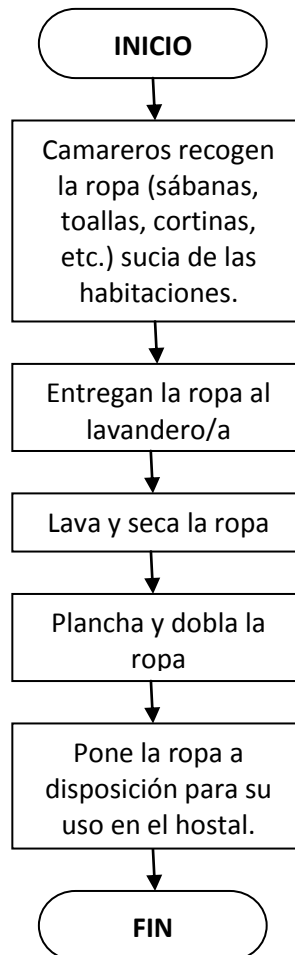
Objetivo: Garantizar el servicio de limpieza de la ropa del hostel.

Alcance: Habitaciones

Actividades:

- 1) Los camareros recogen la ropa (sábanas, toallas, cortinas, etc.) sucia de las habitaciones.
- 2) Entregan la ropa al lavadero/a.
- 3) Lava y seca la ropa
- 4) Plancha y dobla la ropa.
- 5) Pone la ropa a disposición para su uso, en el hostel.

3.4.1.6.9 Diagrama del procedimiento para el lavado de ropa del hostel.



Nombre del procedimiento: Recepción y despacho de productos y suministros.

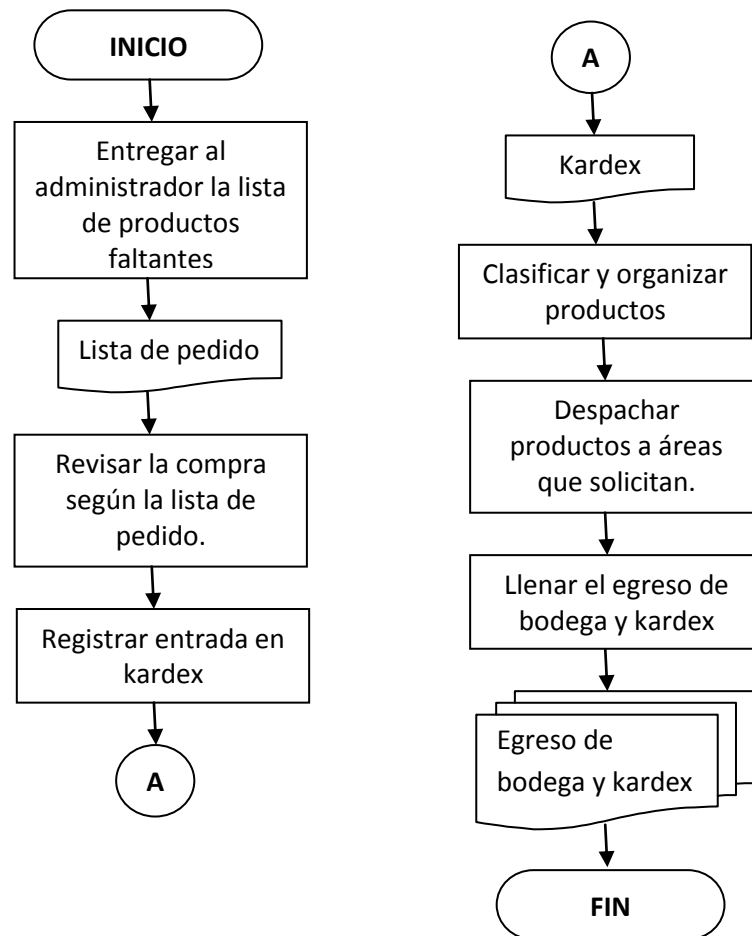
Objetivo: Gestionar correctamente la bodega del hostel.

Alcance: Bodega

Actividades:

- 1) Entregar al administrador la lista de productos faltantes.
- 2) Revisar los comprados productos según la lista de pedido.
- 3) Revisar la calidad de los productos.
- 4) Registrar las entradas en un kardex.
- 5) Clasificar y Organizar los productos.
- 6) Despachar productos a áreas que solicitan previa autorización.
- 7) Llenar documento de egreso de bodega
- 8) Registrar en el kardex.


3.4.1.6.10 Diagrama del procedimiento para recepción y despacho de productos y materiales.



3.4.1.6.11 DOCUMENTOS DEL PROCESO

a) Lista de pedido

En este registro de detallan los articulo solicitados para su compra al administrador.

 LISTA DE PEDIDO		Nº
Fecha:		
Detalle		Cantidad
Firma de bodeguero		Autorización

b) Kardex

Permite registrar las entradas, salidas, y existencias totales de los productos utilizados en el hostel.

		Kardex								
Producto:		Unidad de medida:			Método de valoración:			Código:		
Fecha	Detalle	Entradas			Salidas			Existencias		
		Q	PU	PT	Q	PU	PT	Q	PU	PT

3.4.1.7 Planeación Estratégica y Balanced Scorecard



3.4.1.7.1 Misión

El Hostal Mashy's es una empresa de carácter privado, tiene como misión esencial brindar a sus clientes un servicio de calidad, mismo que cuenta con hospedaje, internet, bar cafetería y el personal capacitado dispuesto a dar la atención necesaria, para que los clientes encuentren el placer de sentirse bien con el respeto, la honradez, el trabajo y el compromiso que ésta presta.

3.4.1.7.2 Visión

En los próximos cinco años, el Hostal Mashy's será una empresa posicionada en el mercado hotelero, con gran reconocimiento de sus servicios y altamente competitiva, que responderá a las más estrictas exigencias, buscando exceder las necesidades y expectativas de sus huéspedes, así como los impulsores del turismo local.

3.4.1.7.3 Valores Empresariales

a) Amistad

El nombre Mashy's proviene de la lengua quichwa - otavaleña que significa "amigos", es por eso que en Otavalo se creó un lugar para socializar y crear nuevas amistades.

b) Respeto

Entre las personas que trabajan en el hostel para lograr un ambiente de trabajo agradable. Así como con los huéspedes del hostel.

c) Amabilidad

Con una actitud afable, complaciente y afectuosa entre los que colaboran con la empresa y hacia el cliente.

d) La honradez

Cualidad de las mejores empresas de alojamiento a la hora de resguardar los bienes de un huésped.

e) Servicio de calidad

Brindar siempre lo mejor en el servicio que se presta a los demás. Hacer las cosas bien y a la primera vez.

3.4.1.7.4 Objetivos del Hostel Mashy's

- Brindar un servicio confortable de calidad.
- Satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes.
- Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios y productos.
- Participar activamente en el proceso de desarrollo de la actividad turística del cantón.
- Fomentar el turismo receptivo dentro y fuera del país.

3.4.1.7.5 MATRIZ FODA

- **FORTALEZAS**

- F1. Todo el personal cuenta con amplia experiencia.
- F2. Todos conocen ampliamente sus funciones y responsabilidades en el manejo del hostel.
- F3. Buena preparación académica de los empleados en administración hotelera y turística.
- F4. Baja tasa de rotación del personal.
- F5. Buen nivel de descentralización.
- F6. Toma de decisiones conjuntas.
- F7. Atención oportuna y seguimiento a quejas o problemas.
- F8. Buena ubicación.
- F9. Precios accesibles.
- F10. Buena infraestructura.
- F11. La empresa tiene una buena imagen en el entorno.
- F12. Existe buena comunicación, entre jefes, empleados y clientes.
- F13. El Hostel refleja una buena organización.
- F14. Clientes satisfechos con los servicios brindados por el hostel.
- F15. Alto grado de fidelidad de los clientes hacia el hostel.
- F16. Cuentan con una página web propia.
- F17. Hay inversión en el mejoramiento de la infraestructura del hostel.
- F18. Promoción de tours por lugares turísticos del cantón (transporte propio).

- **DEBILIDADES**

- D1. Mala distribución de funciones.
- D2. No existe coordinación de actividades.
- D3. Los horarios de trabajo no están bien definidos. Cambios de turno muy seguidos.
- D4. Porcentaje significativo de familiares que laboran en el hostel.

- D5.** Poco interés de los familiares en el desempeño del trabajo.
- D6.** Falta de una misión y visión que orienten el propósito de la existencia del hostel.
- D7.** Carecen de una concentración total en la ejecución de tareas.
- D8.** Desconocen los beneficios de usar un manual de funciones y procedimientos.
- D9.** Falta de capacitación en la mayoría de empleados.
- D10.** El control de recursos se realiza ocasionalmente.
- D11.** Conformismo con la organización actual. Temor al cambio.
- D12.** La administración no obedece a lineamientos establecidos por una gestión administrativa acorde al negocio.
- D13.** Los procedimientos internos y organización dependen únicamente de los propietarios.
- D14.** Empleados inconformes en su trabajo.
- D15.** No se realizan evaluaciones de desempeño.
- D16.** No cuentan con información contable y financiera.

- **OPORTUNIDADES**

- O1.** Apoyo de la cámara de turismo de la ciudad, en promoción y capacitación en diferentes áreas.
- O2.** Ubicación del hostel (cerca del terminal terrestre).
- O3.** Promoción en el mercado turístico por parte del Estado.
- O4.** Obras dedicadas al mejoramiento de sitios turísticos.
- O5.** Gobierno de Otavalo impulsa el desarrollo del turismo y el fomento de pequeñas y medianas empresas.
- O6.** Acuerdos entre empresas de alojamiento para la fijación de precios.
- O7.** Oferta de promociones y descuentos por parte de los proveedores.

- **AMENAZAS**

A1. Otavalo se ha convertido en un lugar de paso para los turistas.

A2. Mercado competitivo amplio.

A3. Incremento de la inseguridad.

A4. Incremento de empresas hoteleras en el sector.

A5. Proveedores entregan los productos en forma tardía.

3.4.1.7.6 ESTRATEGIAS FO, FA, DO, DA

- **ESTRATEGIAS FO**

F1-F3- O1	Si se aprovecha al máximo la experiencia y suficiencia de los empleados en su trabajo, puede beneficiarse sobre todo del apoyo brindado por la cámara de turismo y mejorar la promoción del hostel además de complementar el entrenamiento de los empleados con las capacitaciones ofrecidas.
F11 – O4	Al renovar continuamente la imagen externa del hostel, se logrará aprovechar conjuntamente las obras dedicadas al mejoramiento de los sitios turísticos, para atraer mayor cliente.
F10 – O6	La buena infraestructura del hostel, puede aprovecharse para acordar mejores precios con las empresas de este tipo.
F11 – O3	Se puede aprovechar la promoción del mercado turístico, para atraer clientes de modo que mejoren el posicionamiento del hostel.
F14 – O5	Los clientes satisfechos con los servicios que brinda el hostel, puede convertirse en material de promoción para el Gobierno de Otavalo para el fortalecimiento del turismo.

- **ESTRATEGIAS FA**

F15 – A2	El alto grado de fidelidad de los clientes hacia el hostel, puede ayudar al mismo a sobresalir en el mercado competitivo de hoteles, mejorando su posicionamiento.
F7 – A4	La calidad de servicio y atención oportuna a las peticiones de los huéspedes, puede disminuir el efecto negativo del incremento de empresas hoteleras en el sector.
F18 – A1	Al mejorar la promoción de tours por lugares turísticos del cantón, ya no se considerará a Otavalo como una ciudad de paso para los turistas.

- **ESTRATEGIAS DO**

D7 – O5	Aumentando el grado de interés de los trabajadores en sus actividades, se puede aprovechar los aportes que hace el gobierno municipal a favor del sector turístico y empresarial.
D10 – O7	Al mejorar el control de los recursos de la empresa, se puede aprovechar la oferta de promociones y descuentos de los proveedores.
D15 – O1	Si se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados, se pueden aprovechar las capacitaciones que ofrece la Cámara de Turismo enviando al personal que lo requiera.
D11 – O5	La ayuda del Municipio de Otavalo en el fomento de pequeñas y medianas empresas, comprometerá a mejorar la organización del hostel.

- **ESTRATEGIAS DA**

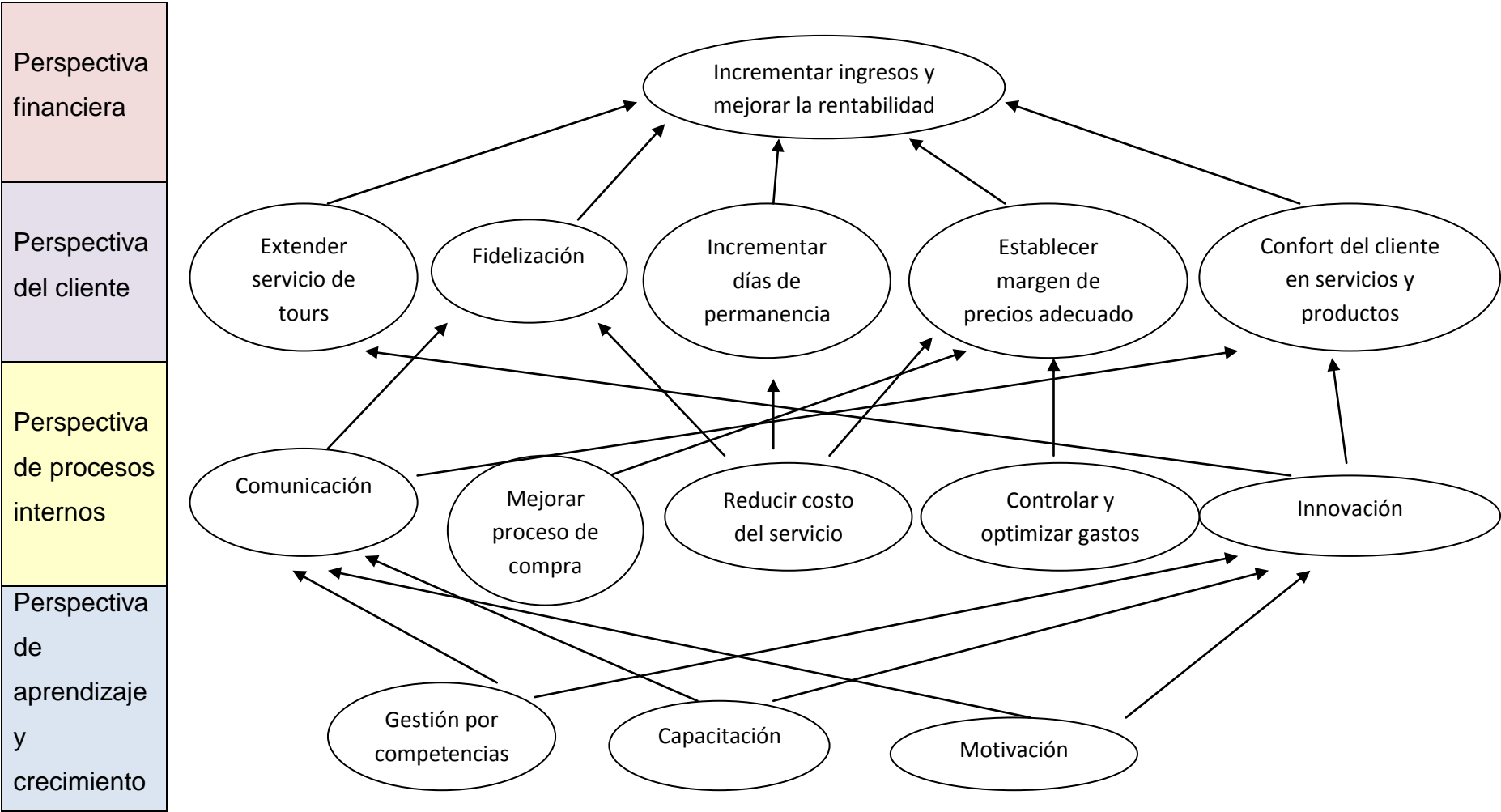
D4 – A2	Si se deja de lado el nexo familiar y seleccionan técnicamente al talento humano, se puede competir con los
---------	---

	servicios que ofrecen las nuevas empresas hoteleras.
D10 – A5	Si se mejora el control de inventarios y recursos de la empresa, se podrá prever con anticipación los pedidos de productos que requiere el hostal, de modo que no genere escases.

3.4.1.7.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL HOSTAL MASHY'S

- Incrementar ingresos y mejorar rentabilidad
- Construir una imagen del hostal diferenciada entre los clientes, por su buen servicio y calidad de productos.
- Crear fidelidad, en un ambiente de amistad y amabilidad hacia los clientes.

3.4.1.7.8 Mapa Estratégico



a) Perspectiva Financiera

Ya que es considerado el objetivo principal de toda organización, partimos a su consecución comenzando desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, los procesos internos y conociendo al cliente.

Para poder cumplir con ello se plantean los siguientes objetivos, y los indicadores que nos permitirán medir los resultados.

Objetivo	Indicador
Incrementar los ingresos	▪ Índice de liquidez.
Mejorar la rentabilidad del hostel	▪ Rentabilidad • Margen de utilidad operativa

1) Incrementar los ingresos: para poder cumplir este objetivo se buscará que el cliente aumente el número de días de estadía en el hostel, esta estrategia a la vez viene acompañada de la implementación de tours por los sitios turísticos de la ciudad, con el pago de un monto adicional, tomando en cuenta que en la ciudad un solo hotel ofrece este servicio, se espera una buena acogida por parte del cliente.

Además se pretende ampliar el stock de productos del mini bar, según lo requerido por el cliente.

2) Mejorar la rentabilidad: este objetivo es el logro de la consecución del resto de objetivos y perspectivas planteadas, entre ellas, la reducción de costos, la estabilización de precios, el control de gastos, etc..... Que conjuntamente determinarán un resultado favorable al final de cada periodo económico.

b) Perspectiva del Cliente

El cambio buscado en la perspectiva del cliente está centrado en generar valor a los atractivos turísticos y la permanencia

de los clientes en la ciudad, que a la vez permitirán incrementar los ingresos del hostel.

Objetivo	Indicador
Incrementar el número de días de permanencia del cliente en Otavalo.	Número de días hospedados Facturación Retención de clientes
Extender el servicio de tours por los atractivos turísticos de Otavalo.	Tours por Atractivos turísticos
Establecer un margen de precios adecuado	Rentabilidad del cliente
Asegurar el confort del cliente en el uso de servicios y productos.	Satisfacción del cliente

1) Incrementar días de permanencia: Este es uno de los objetivos más importantes dentro de esta perspectiva, para ello se pretende extender el paquete de servicios ofrecidos por el hostel, así como mejorar la infraestructura, y la información sobre lugares turísticos, con el fin de asegurar mayor permanencia, satisfacer al cliente y crear fidelidad hacia el hostel.

2) Extender el servicio de tours: El cliente que desee este servicio deberá cancelar un monto adicional e incluirá una ruta previamente establecida. Para ello se buscará establecer vínculos con los centros de información turística del Cantón, establecer alianzas estratégicas con operadoras de turismo, que ofrezcan paquetes de visita al cantón por varios días, conseguir alianzas estratégicas con transportistas para trabajar conjuntamente y beneficiarse mutuamente.

3) Establecer un margen de precios adecuado: se busca acordar un margen de precios entre negocios similares y a la vez establecer escalas de precios para quienes se hospeden más tiempo.

4) Confort del cliente en el uso de servicios y productos: Para ello se debe ampliar el nivel de comunicación con los clientes, por lo tanto los empleados serán capacitados en cuanto a atención al cliente y orientados a la busca de la satisfacción de los mismos, además de poner atención en el mantenimiento continuo de la infraestructura del hostel y sus habitaciones.

c) Perspectiva de Procesos Internos

En esta perspectiva se identifican los procesos internos en los que la organización debe mejorar. Se centran en aquellos procesos que tendrán mayor impacto en la satisfacción del cliente y en la consecución de los objetivos financieros.

Objetivo	Indicador
Mejorar la comunicación entre empleados, clientes y jefes.	Quejas y sugerencias.
Mejorar los procesos de compra.	Rotación de inventarios Tiempo de entrega
Reducir costos de los servicios	Costos
Controlar y optimizar los gastos	Gastos
Modernizar los equipos y herramientas de trabajo.	Innovación

1) Comunicación: uno de los aspectos más importantes en la que se pondrá énfasis es la comunicación con los clientes ya que servirá como una estrategia de valoración de servicio y producto, según la satisfacción del cliente alcanzada.

2) Mejorar los procesos de compra: capacitar al bodeguero en control de inventarios, con el fin de que mantenga un stock adecuado de productos, además de establecer comunicación con los proveedores a fin de beneficiarse de promociones y descuentos.

3) Reducir costos de los servicios: en relación a este objetivo, se buscará implementar una estructura de costos adecuada al tipo de negocio, a fin de determinar el más conveniente.

4) Controlar y optimizar los gastos: elaborar una planificación de gastos, que permitan saber en qué gastamos, cómo gastamos y los objetivos y necesidades de los gastos.

5) Innovación: modificar las instalaciones, adquirir aparatos nuevos a fin de realizar tareas en forma eficaz y eficiente.

d) Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Orientado al talento humano, busca mejorar la gestión del personal con relación al cliente y el apoyo a los procesos internos dentro del hostel.

Objetivo	Indicador
Implementar el modelo de gestión por competencias para el manejo del talento humano.	Gestión por competencias
Organizar eventos de capacitación para empleados.	Entrenamiento Horas de capacitación
Incentivar al personal a alcanzar la satisfacción del cliente	Motivación

1) Gestión por competencias: desarrollar competencias laborales mediante cursos y charlas, colocar al personal adecuado en cada área laboral, que colabore con la innovación, y el confort del cliente en el hostel.

2) Capacitación: se brindará entrenamiento, de acuerdo a cada tipo de trabajo, así como cursos de atención al cliente para el personal en general, esto permitirá mejorar la capacidad de comunicación, e impulsará el proceso de innovación.

3) Motivación: crear un ambiente laboral satisfactorio, sembrando valores positivos y actitudes que beneficien al hostel y a los clientes, la comunicación y la responsabilidad en el trabajo.

3.4.1.7.9 Mapa de Necesidades y Alternativas de Solución

Necesidad	Objetivo estratégico	Estrategia	Alternativa de solución	Tiempo de ejecución
La buena infraestructura del hostel, puede aprovecharse para acordar mejores precios con las empresas de este tipo.	Establecer acuerdos de fijación de precios entre empresas similares.	Se realizarán reuniones con los gerentes y propietarios de los hostales de la misma categoría para fijar los precios.	Conformar una comisión de control y fijación de precios entre los participantes de la propuesta.	2012
Al mejorar la promoción de tours por lugares turísticos del cantón, ya no se considerará a Otavalo como una ciudad de paso para los turistas.	Incrementar la permanencia de los turistas en el cantón y el hostel así como el interés de los mismos, a través de la coordinación de las empresas privadas y de gobierno.	Mantener reuniones entre los sectores e involucrarlos en la ejecución de proyectos turísticos.	Capacitar a los actores del proyecto, acerca del Cantón y sus potenciales atractivos turísticos.	2012 2013 2014 2015 2016

Realizando evaluaciones de desempeño a los empleados, se pueden aprovechar las capacitaciones que ofrece la Cámara de Turismo enviando al personal que lo requiera.	Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal Mashy's.	Evaluar frecuentemente el trabajo de los empleados del hostel.	Establecer estándares de evaluación para cada tipo de trabajo desarrollado en el hostel.	2013
Si se deja de lado el nexo familiar y seleccionan técnicamente al talento humano, se puede competir con los servicios que ofrecen las nuevas empresas hoteleras.	Implementar personal técnico especializado, que responda a las exigencias de este tipo de empresa.	Efectuar procesos de reclutamiento y selección basados en la gestión por competencias.	Construir un modelo de administración de recursos humanos.	2012
Al mejorar el control de inventarios y recursos de la empresa, se podrá prever con anticipación los pedidos de productos que requiere el hostel, evitando faltantes.	Controlar en forma eficaz y eficiente los recursos materiales del hostel, evitando pérdidas y gastos innecesarios.	Se establecerán métodos de control de inventarios y previsión de recursos.	Capacitar sobre el control de inventarios.	2012

3.4.1.7.10 Plan Operativo Anual del Hostal Mashy's 2012

3.4.1.6.10.1 Matriz de Actividades, Planes y Proyectos

Objetivos	Estrategias	Metas	Actividades	Responsables	Presupuesto	Meses 2012											
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Implementar personal técnico especializado, que responda a las exigencias de este tipo de empresa.	Efectuar procesos de reclutamiento y selección basados en la gestión por competencias.	Reducir gradualmente al personal que mantiene nexo familiar.	Construir un modelo gestión de recursos humanos.	Gerente General, Administrador	450,00												
			Difundir el modelo de gestión de recursos humanos.														
			Garantizar la aplicación del modelo en la contratación de nuevo personal.														
			Evaluar al personal contratado en función del modelo implementado.														
					200,00												

Controlar en forma eficaz y eficiente los recursos materiales del hostel, evitando pérdidas y gastos innecesarios.	Establecer métodos de control de inventarios y previsión de recursos.	Mantener stocks adecuados de productos y suministros en bodega.	Realizar el inventario general del hostel.	Gerente General, Administrador, Bodeguero	520,00																
			Capacitar al bodeguero y relacionados en el manejo de inventarios.		250,00																
			Establecer el método adecuado de control de inventarios.																		
			Evaluar el manejo del inventario.																		
Incrementar la permanencia de los turistas en el cantón y	Mantener reuniones entre los sectores e	Incrementar la permanencia de los	Establecer vínculos con centros de información turística.	Gerente General, Administrador																	
			Establecer alianzas con operadoras de turismo.																		

<p>el hostel así como el interés de los mismos, a través de la coordinación de las empresas privadas y de gobierno.</p>	<p>involucrarlos en la ejecución de proyectos turísticos.</p>	<p>turistas por lo menos a 4 días de hospedaje.</p>	<p>Ofrecer paquetes turísticos que incluyan tours.</p>	<p>2400,00</p>																		

3.4.2 PROPÓSITO 2 –ESTRUCTURA CONTABLE DEL HOSTAL MASHY’S

3.4.2.1 Objetivo

- Diseñar la estructura contable del Hostal Mashy’s

3.4.2.2 Introducción

Toda empresa o negocio, por muy pequeño que sea debe contar con un sistema de registro de datos que proporcionen información acerca de las operaciones de la misma y que a su vez permita la toma de decisiones en forma oportuna y eficiente.

La presente propuesta, muestra la estructura contable de la manera menos compleja posible, y adaptada a la actividad hotelera, busca proporcionar información útil, veraz y actualizada, por lo que se ha realizado el levantamiento de los datos financieros necesarios para estructurarla.

Con la aplicación de la Niif para Pymes en el Hostal Mashy’s se busca entregar información actualizada acorde a las normas y procedimientos establecidos, con el fin de proporcionar información general para sus propietarios y administrador, ya que es una empresa sin obligación pública de rendir cuentas.

3.4.2.3 Aplicación de las NIIF para Pymes

La NIIF para PYMES es una norma desarrollada por el IASB (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad), orientada a la aplicación en las pequeñas y medianas empresas, que además no tienen la obligación pública de rendir cuentas; tiene el propósito de brindar información general a sus propietarios sobre la situación económica y financiera de la que se encuentra.

Por lo tanto la norma reconoce como pequeñas y medianas empresas a aquellas que:

- a) no tienen obligación pública de rendir cuentas, y
- b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

Además, la Superintendencia de Compañías del Ecuador, en octubre de 2011 emite el Reglamento NIIF resolución N° SC.ICI.CPAIFRS.G.11.010, entre otras cosas, resolvió que:

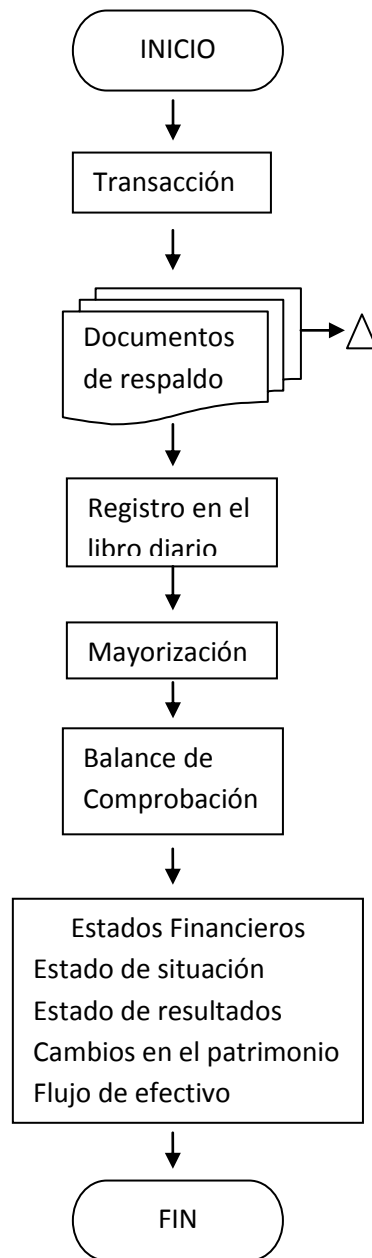
Para efectos del registro y preparación de estados financieros, la Superintendencia de Compañías califica como PYMES a las personas jurídicas que cumplan las siguientes condiciones:

1. Activos totales inferiores a CUATRO MILLONES DE DÓLARES
2. Registren un Valor Bruto de Ventas Anuales inferior a CINCO MILLONES DE DÓLARES; y,
3. Tengan menos de 200 trabajadores (personal Ocupado).
Para este cálculo se tomará el promedio anual ponderado.

En el caso del hostel Mashy's, su aplicación no es obligatoria, sin embargo, puede ser aplicada si se desea obtener una mejor visión de la situación financiera de una empresa

3.4.2.4 Proceso Contable

El proceso contable, inicia con la transacción u operación que ocurra en la empresa, (hospedaje, cafetería, internet, lavandería), mismos que luego de contar con los documentos de respaldo como facturas, Boucher, hojas de registro, se procede al registro en el diario general, el cual se llevará en forma periódica, posteriormente se procede con la mayorización de las cuentas, que deben actualizarse permanentemente para tener una información real, la cual se traslada al balance de comprobación de sumas y saldos, y a la vez la información que este genere será de utilidad para la emisión de los estados financieros.



3.4.2.5 Cuentas Empleadas durante el Proceso Contable

3.4.2.5.1 Activo

Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Según la NIIF para Pymes, una entidad reconocerá un activo en el estado de situación financiera cuando sea probable que del mismo se obtengan beneficios económicos futuros para la entidad y, además, el activo tenga un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad. Un activo no se reconocerá en el estado de situación financiera cuando no se considere probable que, del desembolso correspondiente, se vayan a obtener beneficios económicos en el futuro más allá del periodo actual sobre el que se informa. En lugar de ello, esta transacción dará lugar al reconocimiento de un gasto en el estado del resultado integral.

Las cuentas de activo se incrementan por:

- La venta de bienes o servicios
- Cobro de pasivos
- Créditos concedidos
- Compra de activos fijos

Los activos se disminuyen por:

- Compras de bienes o servicios
- Pago de un pasivo
- Gastos
- Cobros de créditos

El saldo de la cuenta se obtiene de la diferencia entre los débitos y los créditos.

3.4.2.5.2 Pasivo

Es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Según la NIIF para PYMES, una entidad reconocerá un pasivo en el estado de situación financiera cuando

- a) La entidad tiene una obligación al final del periodo sobre el que se informa como resultado de un suceso pasado;

- b) Es probable que se requerirá a la entidad en la liquidación, la transferencia de recursos que incorporen beneficios económicos; y
- c) El importe de la liquidación puede medirse de forma fiable.

Las cuentas de pasivo se incrementan por:

- Adquisición de obligaciones
- Pagos pendientes
- Compras a crédito

Los pasivos se disminuyen por:

- Pago de las obligaciones

3.4.2.5.3 Patrimonio

Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

3.4.2.5.4 Ingresos

Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, distintas de las relacionadas con las aportaciones de inversores de patrimonio.

3.4.2.5.5 Gastos

Son las disminuciones en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, presentados como salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con las distribuciones realizadas a los inversores de patrimonio.

3.4.2.6 Plan de Cuentas

El plan de cuentas, brinda una estructura básica del sistema contable, por lo que aparece como un medio para obtener información de manera sencilla. Un plan de cuentas debe cumplir con varios requisitos, como la homogeneidad, la integridad al tener que presentar todas las cuentas necesarias, la sistematicidad debiendo seguir un cierto orden y la flexibilidad que permita agregar nuevas cuentas.



PLAN DE CUENTAS DEL HOSTAL MASHY'S

1. ACTIVO

1.1 ACTIVO CORRIENTE

1.1.1 Caja

1.1.2 Caja Chica

1.1.3 Bancos

1.1.3.1 Banco del Pichincha

1.1.3.2 Banco Internacional

1.1.3.3 Cooperativa Chuchuquí Limitada

1.1.4 Anticipo de Impuestos

1.1.4.1 Crédito Tributario IVA

1.1.5 Inventario Mini bar

1.1.5.1 Blancos

1.1.5.1 Menaje de cocina

1.1.5.2 Suministros de aseo

1.2 ACTIVOS NO CORRIENTES

1.2.1 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

1.2.1.1 Edificio

1.2.1.1.1 Depreciación acumulada edificio

1.2.1 Muebles y Enseres

- 1.2.1.1 Depreciación acumulada M y E
- 1.2.1 Equipos de Oficina
 - 1.2.1.1 Depreciación acumulada Equipos de Oficina
 - 1.2.1.2 Vehículo
 - 1.2.1.2.1 Depreciación acumulada vehículo
 - 1.2.1.3 Equipos y sistemas informáticos
 - 1.2.1.3.2 Depreciación acumulada equipos y sistemas informáticos
 - 1.2.1.4 Muebles y enseres
 - 1.2.1.4.3 Depreciación acumulada muebles y enseres

2. PASIVOS

2.1 PASIVOS CORRIENTES

- 2.1.1 Cuentas por pagar
- 2.1.2 Documentos por pagar
- 2.1.3 IVA cobrado
- 2.1.4 Impuesto a la Renta por pagar
- 2.1.5 IESS por pagar
- 2.1.6 Sueldo por pagar
- 2.1.7 Participación a trabajadores
- 2.1.8 Retenciones en la fuente por pagar
 - 2.1.8.1 Retenciones IVA 30%
 - 2.1.8.2 Retenciones IVA70%
 - 2.1.8.3 Retenciones IVA100%
 - 2.1.8.4 Retenciones IVA 30%
 - 2.1.8.5 Impuesto a la renta 2%

2.2 PASIVOS NO CORRIENTES

- 2.2.1 Préstamos bancarios

3. PATRIMONIO

- 3.1 Capital**
- 3.2 Resultado ejercicios anteriores**

3.3 Utilidad/ Pérdida del ejercicio

4. INGRESOS

4.1 Ingresos Operativos

- 4.1.1 Hospedajes
- 4.1.2 Cafetería
- 4.1.3 Internet
- 4.1.4 Cabinas telefónicas
- 4.1.5 Lavandería
- 4.1.6 Garaje

4.2 Otros Ingresos

- 4.2.1 Arriendo locales comerciales

5. GASTOS

5.1 Gastos Operacionales

- 5.1.1 Remuneraciones
- 5.1.2 Aporte Patronal
- 5.1.3 Beneficios Sociales
- 5.1.4 Servicios básicos
- 5.1.5 Mantenimiento
- 5.1.6 Suministros de aseo
- 5.1.7 Internet
- 5.1.8 Cable
- 5.1.9 Alegro telefonía
- 5.1.10 Seguridad
- 5.1.11 Gas industrial
- 5.1.12 Depreciaciones

5.2 Gastos Administrativos

- 5.2.1 Sueldos y Salarios
- 5.2.2 Horas Extra
- 5.2.3 Aporte Patronal
- 5.2.4 Fondos de Reserva
- 5.2.5 Décimo tercero

5.2.6 Décimo cuarto

5.2.7 Movilización

5.3 Gasto de Venta

5.3.1 Publicidad

5.3.2 Cámara de turismo

5.4 Gastos financieros

5.4.1 Gasto intereses

3.4.2.7 Descripción del Plan de Cuentas

3.4.2.7.1 Activo Corriente

El activo corriente está constituido por el efectivo y aquellas cuentas de las que se tiene disponibilidad inmediata y pueden ser consumidas en el ciclo normal de operaciones.

3.4.2.7.1.1 Caja

Es el dinero en efectivo que maneja el hostel en un momento determinado.

Se debita:

- Cuando se realiza una venta en efectivo.

Se acredita:

- Cuando hay una salida de dinero en efectivo.

3.4.2.7.1.2 Caja Chica

Es un fondo pequeño de efectivo destinado para gastos menores que no requieren la emisión de un cheque por su valor, deben ser justificados mediante documentos de respaldo.

Se debita:

- Por la creación del fondo de caja chica.
- Por la reposición del fondo.

Se acredita:

- Gastos realizados con el fondo.
- Al liquidar el fondo de caja chica.

3.4.2.7.1.3 Bancos

Es el dinero que la empresa tiene depositado en instituciones bancarias, en cuentas corrientes, de ahorro, etc.

Se debita:

- Cuando se realizan depósitos en las cuentas bancarias.
- Transferencias.

Se acredita:

- Cuando se realizan retiros de las cuentas bancarias.
- Se realizan pagos mediante chequera.
- Transferencias.

3.4.2.7.1.4 Crédito Tributario IVA

Es la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras. Cuando la declaración arroje un saldo a favor (el IVA en compras es mayor al IVA en ventas), dicho saldo será considerado crédito tributario, que se hará efectivo en la declaración del mes siguiente.

3.4.2.7.1.5 Inventario Mini bar

Es el registro de los productos que el hostel mantiene para la venta del mini bar existente en la recepción del mismo.

Se debita:

- Por la compra de productos para el mini bar.

Se acredita:

- Por la venta de los productos del mini bar.
- Baja por caducidad.

3.4.2.7.1.6 Blancos de habitación y baño

Está constituido por los juegos de sábanas, cortinas y toallas colocados en cada habitación para el servicio del cliente.

Se debita:

- Por la compra de juegos de sábanas, cortinas y toallas.

Se acredita:

- Baja por deterioro.
- Pérdida por hurto.

3.4.2.7.1.7 Menaje de cocina

Son los utensilios puestos a disposición de los clientes en el área de cocina.

Se debita:

- Por la compra de utensilios de cocina.

Se acredita:

- Baja por deterioro.

3.4.2.7.1.8 Suministros para habitaciones

En esta cuenta se encuentran los productos de aseo colocados en cada habitación para uso personal del huésped, como papel higiénico y jabones.

Se debita:

- Por la compra de suministros para las habitaciones.

Se acredita:

- Por el consumo de los suministros.

3.4.2.7.2 Activos no Corrientes

Representa aquellos activos que no están destinados para la venta, y cuyo tiempo de vida es de más de un año, por lo tanto es tan sujetos a depreciación.

3.4.2.7.2.1 Edificio

Es el bien inmueble donde funciona el hostel.

Se debita:

- Por la compra.
- Por mejoras o ampliaciones realizadas al edificio.

Se acredita:

- Por la venta del edificio.

3.4.2.7.2.2 Equipos y sistemas informáticos

Está conformado por los equipos de computación dispuestos para el uso del cliente en el área de internet.

Se debita:

- Por la compra de equipos.

Se acredita:

- Por la venta de equipos
- Por la baja por deterioro.

3.4.2.7.2.3 Muebles y Enseres

Son todos los bienes muebles tales como sillas, mesas, armarios, camas, veladoras, etc.

Se debita:

- Por la compra de muebles y enseres.

Se acredita:

- Por la venta de muebles y enseres.
- Por la baja por deterioro.

3.4.2.7.2.4 Equipos de Oficina

Está constituido por aquellos bienes muebles que tienen un componente electrónico y son necesarios en las operaciones diarias del negocio.

Se debita:

- Por la compra de equipos.

Se acredita:

- Por la venta de equipos
- Por la baja por deterioro.

3.4.2.7.2.5 Vehículo

Es el transporte empleado para la movilización de gerencia.

Se debita:

- Por la compra de vehículos.

Se acredita:

- Por la venta de vehículos

3.4.2.7.2.6 Depreciación Acumulada

Es la distribución del importe depreciable de un activo de forma sistemática a lo largo de su vida útil.

Se debita:

- Cuando se vende el activo.
- Cuando se da de baja al activo.

Se acredita:

- Cuando se carga la depreciación del activo.

3.4.2.7.3 PASIVOS CORRIENTES

Son aquellas obligaciones con un plazo de pago inferior a un año.

3.4.2.7.3.1 Cuentas por pagar

Consta de aquellas obligaciones que posee la empresa con los proveedores por la adquisición de productos o servicios empleados en el hostel.

Se debita:

- Por el pago de obligaciones.

Se acredita:

Por la adquisición de deudas u obligaciones.

3.4.2.7.3.2 Sueldos por pagar

Son sueldos pendientes de pago que tiene el empleador con los trabajadores del hostel.

Se debita:

- Por el pago de sueldos.

Se acredita:

- Por la generación de la obligación con el empleado o trabajador.

3.4.2.7.3.3 IESS por pagar

Está constituido por el aporte personal y patronal del 9.35% y 12.15% respectivamente.

Se debita:

- Por el pago de obligaciones.

Se acredita:

- Por la generación de la obligación con el IESS.

3.4.2.7.3.4 Beneficios sociales por pagar

Está constituida por los beneficios que la ley otorga los trabajadores como el decimotercer, decimo cuarto sueldo y fondos de reserva.

Se debita:

- Por el pago de obligaciones.

Se acredita:

- Por la generación de la obligación con el empleado o trabajador.

3.4.2.7.4 PASIVOS NO CORRIENTES

Son aquellas obligaciones adquiridas a largo plazo es decir mayor a un año.

3.4.2.7.4.1 Préstamos bancarios

Son préstamos obtenidos en instituciones financieras.

Se debita:

- Por el pago de obligaciones total o parcial.

Se acredita:

- Cuando se adquiere el préstamo otorgado por el banco, contrayendo una deuda con el mismo.

3.4.2.7.5 PATRIMONIO

3.4.2.7.5.1 Capital

Representa el patrimonio de los propietarios.

Se debita:

- Por la disminución del capital, debido al retiro de bienes o por pérdidas sufridas.

Se acredita:

- Por el aporte inicial en la constitución de la empresa.
- Por el aumento con nuevos aportes.

3.4.2.7.5.2 Utilidad/ Pérdida del ejercicio

Es el resultado de las operaciones realizadas durante el ejercicio económico y está representado en el estado de resultados.

Se debita:

- Al termino del ejercicio luego del cierre de la cuenta resumen de rentas y gastos, contra la cuenta utilidad del ejercicio.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio luego del cierre de la cuenta resumen de rentas y gastos, contra la cuenta pérdida del ejercicio.

3.4.2.7.6 Ingresos Operativos

Son aquellos ingresos obtenidos de las operaciones diarias relacionadas con el giro del negocio. Estos corresponden a:

- Hospedajes
- Cafetería
- Cabinas telefónicas
- Lavandería
- Garaje

Se debitan:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los ingresos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

Se acreditan:

- Cuando se realiza una venta por cualquiera de los rubros antes indicados.

3.4.2.7.7 Ingresos no Operativos

Son aquellos ingresos que no están relacionados con el giro normal del negocio. Como:

- Arriendo locales comerciales

Se debitan:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los ingresos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

Se acreditan:

- Cuando se realiza el cobro de arriendos de locales comerciales.

3.4.2.7.8 Gastos Administrativos

3.4.2.7.8.1 Sueldos y Salarios

Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal

caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por concepto de sueldos y salarios.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.8.2 Aporte Patronal

Es el valor que el patrono aporta al IESS por concepto de los ingresos percibidos por los empleados en forma mensual.

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por concepto de aportes patronales.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.8.3 Fondos de Reserva

Es la aportación obligatoria del empleador, equivalente a un mes de remuneración, por cada año completo posterior al primero de sus servicios.

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por concepto de fondos de reserva.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.8.4 Décimo tercer sueldo

Es el pago realizado al trabajador correspondiente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario, mismo que debe ser cancelado hasta el veinticuatro de diciembre de cada año.

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por concepto del decimo tercer sueldo.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.8.5 Décimo cuarto sueldo

Es una bonificación anual adicional para los trabajadores en general equivalentes a una remuneración básica mínima unificada que será pagada hasta el 15 de agosto de cada año.

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por concepto del decimo cuarto sueldo.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.9 Gastos de servicios

Son los pagos realizados por los siguientes servicios:

- Energía eléctrica
- Agua potable
- Teléfono
- Televisión por cable

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por cualquiera de los rubros mencionados anteriormente.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.9.1 Publicidad

Constituyen los gastos empleados en la difusión y propaganda del hostel.

Se debita:

- Cuando se producen los pagos por concepto de publicidad y propaganda.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.9.2 Impuestos

Son los impuestos cobrados al hostel como, patentes, permisos, Impuesto a la renta, IVA, impuesto predial, etc.

Se debita:

- Cuando se producen el pago por concepto de impuestos.

Se acredita:

- Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.7.10 Gastos financieros

3.4.2.7.10.1 Gasto interés

Es el interés que es pagado sobre el préstamo bancario.

Se debita:

- Cuando se producen el pago de intereses bancarios.

Se acredita:

Al termino del ejercicio económico, al cerrar los gastos con la cuenta de resumen de rentas y gastos.

3.4.2.8 Políticas contables del Hostal

3.4.2.8.1 Inventarios

Se debe realizar al menos una vez al año la conciliación de los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos, de manera obligatoria.

Las existencias deben ser valuadas al costo o valor neto de realización, el método de valoración será el PEPS (primero en entrar, primero en salir).

3.4.2.8.2 Propiedad, planta y equipo

Las empresas deben conciliar los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos, al menos una vez al año, de manera obligatoria. Estos activos se valúan al costo, menos la depreciación acumulada.

3.4.2.8.3 Tratamiento de mejoras, reparaciones y mantenimiento

Las mejoras se activan y las reparaciones y mantenimientos se reconocen en resultados en el periodo en que se efectúan.

3.4.2.8.4 Depreciación

La depreciación de los activos se registra con cargo a las operaciones del año, utilizando tasas que se consideran adecuadas para depreciar el valor de los activos durante su vida útil estimada, siguiendo el método de línea recta sin valor residual.

3.4.2.8.5 Ingresos

El hostel reconocerá un ingreso cuando se haya surgido un incremento en los beneficios económicos, relacionado con un incremento en un activo o un decremento en un pasivo, que pueda medirse con fiabilidad.

3.4.2.8.6 Gastos

Los gastos se reconocerán cuando haya surgido un decremento en los beneficios económicos, relacionado con un decremento en un activo o un incremento en un pasivo que pueda medirse con fiabilidad.

3.4.2.9 Estado de Situación Financiera



Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre de 2011

Expresado en Dólares Estadounidenses

	Nota	2010	Dic. 2011		Nota	2010	Dic. 2011
ACTIVOS				PASIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES				PASIVOS A LARGO PLAZO			
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	0,00	2102,51	Préstamos Bancarios	8	0,00	22000,00
Cuentas fiscales (Iva)	6	0,00	40,37				
Inventario Mini bar		0,00	52,05				
Suministros para habitaciones		0,00	879,16				
Blancos de Habitación y Baño		5499,00	5867,12				
Menaje de Cocina		0,00	181,00				
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		5499,00	9122,21	TOTAL DE PASIVOS		0,00	22000,00
ACTIVOS NO CORRIENTES							
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	7			PATRIMONIO			
Edificio		208878,72	208878,72	Capital		220089,37	225415,58
(-) Depreciación Acum. edificio		-20887,87	-31331,81	Pérdida del ejercicio			-12560,55
Equipos y sistemas informáticos		4350,00	4350,00				
(-)Dep. Acum. Eq. ySist. Inform.		-1740,00	-2610,00				
Muebles y enseres		20861,90	30788,90				
(-) Dep. Acum.Muebles y enseres		-4172,38	-6195,70				
Equipos de Oficina		9125,00	9125,00				
(-) Dep. Acum. Equipos de Oficina		-1825,00	-2737,50				

Vehículo		0,00	16000,00				
(-) Depreciación Acum. Vehículo		0,00	-534,79				
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		214590,37	225732,82		TOTAL PATRIMONIO	220089,37	212855.03
TOTAL ACTIVOS		220089,37	234855.03		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	220089,37	234855.03

Humberto Lema
Gerente General

Deysy Lema
Contadora



Estado de Resultados Integrales
Al 31 de Diciembre de 2011

Expresado en dólares estadounidenses

	Nota	2011	
INGRESOS			17294,85
INGRESOS OPERATIVOS		5686,80	
Hospedajes		5686,80	
INGRESOS NO OPERATIVOS		11608,05	
Arriendo de locales comerciales		11608,05	
GASTOS			29855.40
GASTOS OPERACIONALES		22969,85	
Remuneraciones		9504,00	
aporte patronal		1154,74	
Beneficios sociales		1584,00	
Servicios básicos		2083,12	
Mantenimiento		847,27	
Suministros de aseo		391,03	
Internet		900	
Cable		378,00	
Alegro		720,00	
Seguridad		213,22	
Gas industrial		761,07	
Depreciaciones		4433,40	
GASTOS DE ADMINISTRACION		4436,63	
Sueldos		3168,00	
aporte patronal		384,91	
Beneficios sociales		264,00	
Suministros de oficina		157,32	
Movilización		432,40	
Renovación de contratos		30,00	
GASTOS DE VENTA		1135,63	
Cámara de Turismo		180,00	
Publicidad		955,63	
Otros gastos		275,80	
Registros de la propiedad		13,26	
Permiso Sanitario		60,00	
Impuesto a la Patente		46,00	
Impuestos predial		156,54	
15% PTU		0,00	
GASTOS NO OPERACIONALES		1037.49	
Gastos financieros		1037.49	
Perdida del ejercicio			12560.55



Estado de Flujo de Efectivo
Al 31 de Diciembre de 2011

Expresado en dólares estadounidenses

	Nota	
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	9	
Cobro a clientes		17.294,85
Pagado a proveedores, empleados y otros		-15.237,89
Efectivo recibido por cuentas fiscales		-40,37
Efectivo de gastos no operacionales		-1313.29
TOTAL ACTIVIDADES OPERACIONALES		703.30
FLUJO DE EFECTIVO ACTIVIDADES DE INVERSION		
Propiedad planta y equipo		20.600,79
TOTAL ACTIVIDADES DE INVERSION		-20.600,79
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Capital aportado		0,00
Efectivo proveniente de aportes para futuras capitalizaciones		0,00
Efectivo pagado en prestamos bancarios		-1037.49
Prestamos otorgados por terceros		22000,00
TOTAL ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		20962.51
Incremento Neto de efectivo durante el año		2102.51
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo		0,00
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO		2102.51

Humberto Lema
Gerente General

Deisy Lema
Contadora



Notas explicativas a los Estados Financieros

Nota 1 Identificación

Razón social: Hostal Mashy's

Operaciones:

El Hostal Mashy's es una empresa de carácter privado, dedicado a la prestación de servicios de hospedaje. Calificado por el Ministerio de Salud Pública como Hostal de Categoría 2 estrellas plateadas.⁷

Fundado el 1 de Febrero del 2008, se encuentra situado entre las calles Roca y Neptalí Ordoñez esquina a cincuenta metros del terminal terrestre, cuenta con 25 habitaciones y una capacidad de alojamiento de 50 personas, área de cabinas, internet y bar- cafetería.

Nota 2 Preparación de los Estados Financieros

Los presentes estados financieros del Hostal Mashy's al 31 de Diciembre del 2011 han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, y en base a las normas y principios de contabilidad generalmente aceptadas.

Nota 3 Periodo cubierto por los Estados Financieros

Los estados financieros presentados corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero del 2011 y el 31 de diciembre del 2011.

Nota 4 Resumen de las Principales Políticas Contables

a) Inventarios

Se debe realizar al menos una vez al año la conciliación de los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos, de manera obligatoria.

Las existencias deben ser valuadas al costo o valor neto de realización, el método de valoración será el PEPS (primero en entrar, primero en salir).

b) Propiedad, planta y equipo

Las empresas deben conciliar los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos, al menos una vez al año, de manera obligatoria.

Estos activos se valúan al costo, menos la depreciación acumulada.

c) Depreciación

La depreciación de los activos se registra con cargo a las operaciones del año, utilizando tasas que se consideran adecuadas para depreciar el valor de los activos durante su vida útil estimada, siguiendo el método de línea recta sin valor residual.

Nota 5 Efectivo y Equivalentes

Incluye las cuentas aperturadas en el Banco del Pichincha, Banco Internacional y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chuchuquí Limitada; así como los saldos de caja y fondos para pago en efectivo

Concepto	Saldo al 31 de Diciembre de 2011
Caja	200.00
Caja Chica	20.00
Banco del Pichincha	580.00
Banco Internacional	30.00
Cooperativa Chuchuquí Ltda.	2310.00
Total	3140.00

Nota 6 Cuentas Fiscales

Corresponde al Crédito Tributario del IVA generado en el mes por retenciones que le han sido realizadas al hostel.

Nota 7 Propiedad Planta y Equipo

Para la depreciación se ha tomado en cuenta el método lineal sin valor residual, con los porcentajes legales establecidos, excepto por los

equipos y sistemas informáticos, cuyo porcentaje se ha establecido en 20%.

Concepto	Valor del activo	Tasa anual de Depreciación
Edificios	208878,72	5%
Equipos y sistemas informáticos	4350.00	20% (5 años)
Muebles y Enseres	20861.90	10%
Equipos de Oficina	9125.00	10%

Adquisiciones año 2011

Fecha de adquisición	Concepto	Valor del activo	Tasa anual de Depreciación
20-12-11	Muebles y Enseres	9927.00	10%
01-11-11	Vehículo	16000.00	20%

Nota 8 Préstamo bancario

El préstamo bancario por un valor de 25000,00 usd. fue adquirido en el mes de mayo por un plazo de 3 años.

Nota 9 Flujo de efectivo proveniente de las actividades de operación.

Conciliación de la Utilidad Neta Antes de Impuesto y Partida Extraordinaria con el Efectivo Neto Proveniente de Actividades Operativas		
		\$
Pérdida del ejercicio		-12.560.55
Ajustes a resultados		
Depreciación	14784,55	
Efectivo proveniente de actividades operativas antes de cambios en el capital de trabajo		14.784,55

Ajustes Activos y Pasivos		-1.520,70
Aumento en Cuentas Fiscales	-40,37	
Aumento de Inventario Mini bar	-52,05	
Aumento en suministros para habitaciones	-879,16	
Aumento en Blancos de habitación y baño	-368,12	
Aumento en menaje de cocina	-181,00	
Efectivo neto proveniente de actividades operativas		703.30

Nota 10 Hechos Posteriores

Entre el 1 de enero de enero del 2011 y la fecha de presentación de los estados financieros (31 de diciembre de 2011), no han ocurrido hechos posteriores que pudieran afectar significativamente la presentación o interpretación de los mismos.

3.4.3 PROPÓSITO 3 -LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL FINANCIERO.

3.4.3.1 Objetivo

- Establecer los lineamientos para el Control financiero.

3.4.3.2 Introducción

El análisis y evaluación de las operaciones financieras constituye un punto primordial en el desarrollo diario de una empresa, por lo tanto el control que se mantenga sobre ellas permitirá la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

El objetivo de este propósito es el análisis y la interpretación de la información financiera presentada anteriormente, ya que el contar con la información de los estados financieros no sirve de nada si no se presenta un análisis adecuado que permita comprender realmente la situación que se presenta en la empresa.

Existen algunos métodos de análisis financieros empleados para este propósito, de ellos, se emplearon las razones financieras ya que se cuenta con la información pertinente para el caso.

Los indicadores financieros nos permiten tener una visión más clara de los datos financieros ya que proporciona datos específicos que permiten interpretar la información más rápidamente.

3.4.3.3 Razones de liquidez

Permite conocer la capacidad que tiene una empresa de hacer efectivo y medir su capacidad para cumplir sus obligaciones financieras a tiempo.

3.4.3.3.1 Razón de efectivo

$$\text{Razon de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes}}{\text{Total de activos}}$$

$$\text{Razon de efectivo} = \frac{2102.51}{234855.03}$$

$$\text{Razon de efectivo} = 0,90\%$$

El hostel mantiene el 0,90% del total de sus activos en la forma mas liquida posible.

3.4.3.4 Razones de Rotación de activos

Sirven para medir la efectividad con la que una empresa maneja sus activos.

3.4.3.4.1 Rotación de activo fijo

$$\text{Rotacion de activo fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos fijos}}$$

$$\text{Rotacion de activo fijo} = \frac{17294,85}{225732,82}$$

$$\text{Rotacion de activo fijo} = 0,076$$

Este valor indica el número de veces que son utilizados los activos fijos de trabajo en la venta del servicio.

3.4.3.4.2 Razón del total de activos

$$\text{Rotacion del total de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

$$\text{Rotacion total de activo} = \frac{17294,85}{234855.03}$$

$$\text{Rotacion total de activo} = 0,0736$$

Al igual que la rotación de activos fijos el hostel mantiene ventas de 0.0736 veces mas, por cada dólar de activos.

3.4.3.5 Razones de apalancamiento.

El apalancamiento financiero representa el grado en que una compañía se financia con deudas.

3.4.3.5.1 Razón de deuda

$$\text{Razón de deuda} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Total de activos}}$$

$$\text{Razón de deuda} = \frac{22,000}{234855.03}$$

$$\text{Razón de deuda} = 0,093$$

El 0,093 de los activos del hostel están financiados con deuda, lo cual demuestra que el hostel está financiado en un 9% por deuda y esta financiada en un 91% por capital.

3.4.3.5.2 Razón de deuda/capital

$$\text{Razón de deuda/capital} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Capital}}$$

$$\text{Razón de deuda/capital} = \frac{22,000}{212855.03}$$

$$\text{Razón de deuda/capital} = 0,1033$$

Este resultado indica que por cada dólar que hostel Mashy's mantiene de capital, hay 0.1033 centavos de deuda.

3.4.3.5.3 Multiplicador de Capital

$$\text{Multiplicador de capital} = \frac{\text{Total de activos}}{\text{Capital}}$$

$$\text{Multiplicador de capital} = \frac{234855.03}{212855.03}$$

$$\text{Multiplicador de capital} = 1,1033$$

Por cada dólar de capital, el hostel Mashy's mantiene 1.1033 de activos.

4. IMPACTOS

4.1 Introducción

Los impactos nos permiten conocer la incidencia que la aplicación de un proyecto tendrá en una empresa gracias a su implementación.

En este proyecto se ha considerado el análisis de cuatro impactos, en el ámbito social, económico, empresarial y ético, y cada uno de ellos detalla los indicadores que serán objeto de valoración para su posterior análisis.

Para la valoración de cada impacto así como el de sus respectivos indicadores, se consideró un nivel de valoración numérico según la incidencia que cada uno puede generar ya sea este positivo o negativo, el mismo que se encuentra detallado en la siguiente tabla:

CUADRO # 23 VALORACIÓN DE IMPACTOS

VALOR NUMÉRICO	NIVEL
3	Impacto Alto Positivo (+)
2	Impacto Medio Positivo (+)
1	Impacto Bajo Positivo (+)
0	No hay Impacto
-1	Impacto Alto Negativo (-)
-2	Impacto Medio Negativo (-)
-3	Impacto Bajo Negativo (-)

Elaboración: autora de la investigación

4.1.1 Impacto Social

CUADRO # 24 IMPACTO SOCIAL

INDICADORES	PONDERACIONES							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Calidad profesional de empleados y trabajadores.							x	3
Ambiente laboral						x		2
Servicio de calidad							x	3
Liderazgo						x		2
								10

Elaboración: autora de la investigación

$$\text{Impacto social} = \frac{10}{4} = 2,5 \approx 3 \text{ IMPACTO POSITIVO ALTO}$$

En el ámbito social, este proyecto tendrá un alto nivel de incidencia, por cuanto la calidad profesional de empleados y trabajadores se verá mejorada al establecer parámetros de cumplimiento y ejecución para el desarrollo de cada función, mejorando a su vez el ambiente laboral de trabajo al contar con procesos eficientes y eficaces de ejecución de actividades, operaciones y tareas, los mismos que darán marcha al

mejoramiento continuo del servicio, convirtiendo así al hostel Mashy's en una empresa líder en el mercado hotelero con una misión clara y direccionada al cliente y gracias a la competencia, capacidad y calidad del servicio brindado.

4.1.2 Impacto económico

CUADRO # 25 IMPACTO ECONÓMICO

INDICADORES	PONDERACIONES							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Precio de los servicios					x			1
Manejo de recursos							x	3
Gastos						x		2
Rentabilidad						x		2
Toma de decisiones							x	3
Crecimiento empresarial							x	3
								14

Elaboración: autora de la investigación

$$\text{Impacto economico} = \frac{14}{6} = 2.33 \approx 2 \text{ IMPACTO MEDIO POSITIVO}$$

En el ámbito económico se alcanza un impacto medio positivo, por lo tanto al adoptar la propuesta, el hostel Mashy's se beneficiará con la fijación de un margen de precios que estarán orientados a atraer al cliente.

También promoverá la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros al establecer lineamientos de control para cada uno de ellos, así como la generación de información clara y oportuna, misma que ayudará en el proceso de toma de decisiones con el fin de promover la reducción de los gastos, y que permitan a su vez conocer, la rentabilidad real que genera este negocio, ya que al contar con una visión real de la situación actual del hostel y la toma oportuna y correcta de decisiones se

alcanzará un crecimiento empresarial con ventajas en el mercado hotelero.

4.1.3 Impacto empresarial

CUADRO # 26 IMPACTO EMPRESARIAL

INDICADORES	PONDERACIONES							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Gestión administrativa							x	3
Imagen y prestigio							x	3
Calidad de servicio							x	3
Toma de decisiones							x	3
Competitividad						x		2
Posicionamiento						x		2
								16

Elaboración: autora de la investigación

$$\text{Impacto empresarial} = \frac{16}{6} = 2.67 \approx 3 \text{ IMPACTO POSITIVO ALTO}$$

El ámbito empresarial es uno de los aspectos en el que el hostel se verá mayormente beneficiado al implementar la propuesta de este proyecto en el desarrollo diario de sus operaciones. Así, la gestión administrativa se verá optimizada al contar con un modelo administrativo adaptado a los requerimientos de este tipo de empresa, mismo que está orientado al mejoramiento de la calidad del talento humano, y establece planes y objetivos estratégicos con miras al perfeccionamiento de la imagen y prestigio del hostel. Si bien la mayoría de clientes están satisfechos con la calidad actual de servicio que ofrece el hostel Mashy's, el mejoramiento continuo que propone este proyecto, motiva a renovar continuamente la calidad del servicio, además, la organización y priorización de necesidades refuerza a la toma de decisiones, al proponer un cambio organizacional general, obteniendo como resultado una empresa competitiva y con un buen posicionamiento en el mercado hotelero.+

4.1.4 Impacto Ético

CUADRO # 27 IMPACTO ÉTICO

INDICADORES	PONDERACIONES							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Valores éticos						x		2
Compañerismo						x		2
Calidad de trabajo							x	3
Empoderamiento hacia la empresa.							x	3
								10

Elaboración: autora de la investigación

$$\text{Impacto etico} = \frac{10}{4} = 2.50 \approx 3 \text{ IMPACTO POSITIVO ALTO}$$

El aspecto ético empresarial muestra un nivel de incidencia alto, al proponer la gestión por competencias en los empleados y trabajadores, y buscando fomentar la responsabilidad y los valores éticos en el trabajo. Mejora las relaciones interpersonales entre los trabajadores, crea compañerismo y calidad de trabajo al estar orientados a satisfacer las necesidades de los clientes y crear un sentimiento de empoderamiento hacia la empresa.

4.2 Matriz General de Impactos

CUADRO # 28 MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS

INDICADORES	PONDERACIONES							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto Social							x	3
Impacto Económico						x		2
Impacto Empresarial							x	3
Impacto Ético							x	3
								11

Elaboración: autora de la investigación

$$\text{Total de impactos} = \frac{11}{4} = 2.75 \approx 3 \text{ IMPACTO POSITIVO ALTO}$$

En general el proyecto presenta un impacto positivo alto, lo que demuestra que su adopción puede generar resultados positivos. Ya que con su uso, se mejora a la empresa en el aspecto social, económico empresarial y ético, además resalta la importancia del uso y aplicación de la administración y la contabilidad en todo tipo de empresas. La aprobación e implementación de este proyecto, deberá ponerse a conocimiento de las personas que trabajan en el hostel, con el fin de ponerlo en marcha y reforzar mediante capacitaciones las dudas e inquietudes que se pudieran presentar.

CONCLUSIONES

- El hostel Mashy's maneja todos sus procesos administrativos y financieros de forma empírica, carece de un modelo administrativo y financiero especializado que permita desarrollar con eficiencia las actividades de cada área de trabajo.
- Los clientes demuestran un alto grado de satisfacción en el uso de los servicios ofrecidos por el hostel Mashy's por lo que crea un alto grado de fidelidad, asegurando la continuidad de este negocio en el mercado.
- La incidencia del nexo familiar en el hostel es alta, los trabajadores no son seleccionados por su capacidad para ocupar un cargo, por lo tanto no existe mayor responsabilidad en la ejecución del trabajo gracias al exceso de confianza, afectando a la calidad de trabajo y servicio.
- No se miden los resultados financieros alcanzados, y carecen de herramientas de control que permitan conocer la situación financiera del hostel, pero a pesar de no contar con una estructura e información contable definida, el hostel ha mantenido una buena salud financiera.
- El modelo administrativo y financiero del hostel Mashy's propone lineamientos de solución en base a las deficiencias identificadas a lo largo del estudio y están orientado a mejorar la calidad empresarial, estimular su crecimiento y contribuir a su desarrollo en el sector hotelero y turístico.

RECOMENDACIONES

- A pesar de que hasta la actualidad no se han presentado problemas graves con la forma empírica de administración, es importante la implementación de un modelo administrativo financiero, tomando conciencia sobre la importancia que los procedimientos técnicos pueden aportar al desarrollo de las actividades, contribuyendo al crecimiento empresarial y mejoramiento de la calidad y el prestigio del hostel.
- Si bien los clientes del hostel Mashy's encuentran satisfacción en los servicios prestados, no hay que dejar de lado que la empresa está en constante desarrollo, por lo tanto los procesos de mejoramiento deben ser continuos y siempre con miras a brindar un servicio y atención de calidad.
- El personal actual que trabaja en el hostel, posee conocimientos sobre hotelería y turismo, pero requiere de capacitación donde se cultive la misión y visión de la empresa, y tomen conciencia sobre la importancia de los procesos de planificación y control el de actividades.
- Una vez implementado el manual administrativo financiero, es importante actualizarlo continuamente a fin de mantener un control adecuado de las actividades del hostel, que además permitirá reflejar la realidad de ella.
- Es importante que las pequeñas y medianas empresas, busquen la perfección de imagen y la calidad de servicio o producto, con el fin de posicionarse en el mercado. Aunque es importante el manejo empírico, no estaría por demás, buscar el complemento técnico y científico en las actividades de cada empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- AMARU, Antonio César (2009) FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN TEORÍA GENERAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO, Pearson Educación, México DF.
- ANZOLA R, SÉRVULO (2010) ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS, 3° Edición, Editorial McGRAW, México DF.
- CALERO, F; PARRA, Eduardo; FUENTES, Lilibeth (2007) CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TURÍSTICA, Editorial McGRAW HILL, Madrid- España
- Daly (2009) ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO, DIRECCIÓN Y RECEPCIÓN
- ERNESTE & YOUNG CONSULTORES MANUAL DEL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, Gestión por Competencias.
- FRANKLIN, Benjamín Enrique (2009) ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, 3° Edición, Editorial McGRAW HILL, México DF.
- HELLRIEGEL, JACKSON, SLOWM (2009) ADMINISTRACION, UN ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS, 11° Edición, CengageLearning, México D.F
- HERNANDEZ, RODRIGUEZ Sergio (2008) ADMINISTRACION: TEORIA, PROCESO, AREAS FUNCIONALES Y ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD, 2° Ed. McGRAW HILL, México DF.
- LAWRENCE, J Gitman (2007) PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, Editorial PEARSON EDUCACIÓN
- LUCKIE GARCIA, Miguel (2009) CONTABILIDAD HOTELERA, 2ª

- Edición, Editorial TRILLAS México D.F
- SCOTT,B. y BRIGHAM, E. (2009) FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, 14º Edición
 - ZAPATA, Pedro (2011) CONTABILIDAD GENERAL DE ACUERDO A LAS NIIF, Editorial MCGRAWHILL, 7º Edición.
 - BERNAL, César Augusto(2006) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, Editorial PEARSON- PRENTICE HALL
 - POSSO, Miguel Ángel(2006) METODOLOGÍA PARA EL TRABAJO DE GRADO, TESIS Y PROYECTOS
 - El Código Del Trabajo De Ecuador (2008)
 - Reglamento General de Las Actividades Turísticas de la Ley de Turismo del Ecuador (2002)
 - NIIF para PYMES

LINCONGRAFÍA:

- ANTOGNOLLI, Santiago Eduardo (2006) BALANCED SCORECARD
www.degerencia.com
- DOLANDE, Fernando (11-2011) ESTRATEGIAS, POLÍTICAS Y PREMISAS DE PLANEACIÓN
www.gestiopolis.com
- F. RODILES Amaro, A. FUENTES Zenón (2004) EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCED SCORECARD): ELEMENTOS DE SOPORTE PARA SU APLICACIÓN
www.fi-p.unam.mx
- GONZÁLEZ, María Elena (08-2003) CONTABILIDAD HOTELERA
www.gestiopolis.com
- CAMPA PLANAS, Fernando(2008) ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS
www.tdr.cesca.es/

ANEXOS