



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **TRABAJO DE GRADO**

Tema:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS  
PARA LA HOSTERÍA “LA CASA DE HACIENDA” PARROQUIA DE  
ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.**

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

**AUTORA: SUSANA CORONADO PERUGACHI**

**DIRECTORA: DRA. SORAYA RHEA GONZÁLEZ**

Ibarra, febrero de 2014

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata de la investigación dentro de la Hostería “La Casa de Hacienda” para elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, que surgió como resultado de una investigación apoyada en técnicas que han proporcionado información clave sobre el funcionamiento de la empresa, primordialmente sobre el desarrollo de los procesos administrativos, financieros y contables a través de la aplicación de las técnicas de investigación y el análisis de los datos obtenidos, se pudo identificar el problema que radica en el aspecto administrativo, el cual es “La ausencia de un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros” que guíe el accionar de los integrantes de la empresa. La propuesta que se presenta en el capítulo III de este proyecto contiene los principales procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa, contable y financiera adaptados a la situación real de la hostería, mediante su puesta en práctica se pretende corregir y mejorar los procesos, adicionalmente mejorar el control interno con la finalidad de optimizar los recursos, armonizar el trabajo en equipo y ofrecer servicios de alta calidad a los turistas. Se puede recalcar que los beneficiarios directos al instituirse este Manual son los propietarios de la misma puesto que cuenta con una guía documentada de fácil comprensión y basada a las necesidades que presenta el entorno en el cual se desarrollan las actividades diarias; por otra parte se beneficiará a los clientes al tener acceso a servicios de alta calidad en atención al cliente. El éxito en la implementación de este manual que significa alcanzar las expectativas trazadas, implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entregue todo su potencial para la consecución satisfactoria de la visión de la hostería.

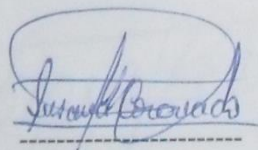
## **ABSTRACT**

This project represents the research done within "La Casa de Hacienda" Hostel in order to develop a Manual Of Financial Administrative Procedures. The analysis was based on key information of the several present procedures of the company which lead to the necessity of finding a way to improve the use of its financial resources. The data obtained showed that the problem lied within the administration and techniques used to approach their main goals. As a result, it was clear for the investigation that the absence of a manual, that could guide the members of the staff into a more efficient pattern of work, was the main obstacle which built a bridge between delivering a proficient and talented service to their clients. The current proposal described in Chapter III of this project contains the main procedures, policies and legislation on administrative, accounting and financial matters which are shaped to the actual situation of the hostel. Through its implementation it is intended to correct and improve processes, further more develop an internal control in order to optimize resources, harmonize teamwork and provide high quality services to tourists. It is taken in consideration that the direct beneficiaries of the institution of the manual will in turn be the owners of the hostel. The manual is set give guidance and based its work on the needs of the environment in which the daily activities are developed. On the other hand, customers will be able to have access to high-quality service. The successful implementation of this manual, which means reaching the expectations mentioned, involves the commitment of all human talent, motivated by a sense of belonging to the company.

## AUTORÍA

Yo, SUSANA CORONADO PERUGACHI, portadora de la cédula de ciudadanía: 100133652-6 declaro que la tesis de grado titulada: MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA HOSTERIA "LA CASA DE HACIENDA" PARROQUIA DE ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA, ha sido desarrollada con base a una investigación individual, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes y referencias se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra, febrero de 2014



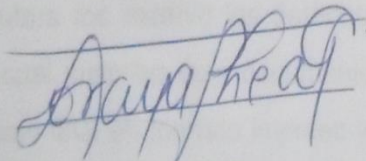
Susana Coronado

CI: 100133652-6

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por la Señora Susana Coronado Perugachi, con cédula de identidad Nro.100133652-6, para optar por el Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA. Cuyo tema es: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA HOSTERIA "LA CASA DE HACIENDA" PARRAOQUIA DE ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, considero que el presente trabajo reúne requisitos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra mes febrero de 2014



Dra. Soraya Rhea

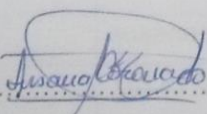
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**



## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Susana Coronado Perugachi, con cédula de ciudadanía Nro. 1001336526, 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 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA HOSTERÍA "LA CASA DE HACIENDA" PARROQUIA DE ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE 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. Para lo cual 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.

Firma.  .....

Susana Coronado Perugachi

CI: 100133652-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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, determinó 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:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>			
CEDULA DE IDENTIDAD		100133652-6	
APELLIDOS Y NOMBRES		Coronado Perugachi Susana de Lourdes	
DIRECCIÓN		Otavalo, Panamericana Norte Km. 3	
EMAIL		susanacoronadop@hotmail.com	
TELEFONO FIJO	2946309	TELEFONO MOVIL	0987035704

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA HOSTERIA “LA CASA DE HACIENDA” PARROQUIA DE ILIMÁN, CANTON OTAVALO, PROVINCIA DE IMBAURA
AUTOR	Susana Coronado Perugachi
FECHA	2014 - 02 - 25
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
PROGRMA	PREGRADO POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA
ASESORA/DIRECTORA	DRA. SORAYA RHEA

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Susana de Lourdes Coronado Perugachi, con cédula de ciudadanía N° 100133652-6, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o 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 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor 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 el titular de los derechos patrimoniales,

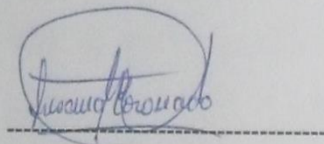


por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de febrero del 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:



-- Nombre: Susana Coronado

Nombre: Ing. Betty Chávez

CI: 1001336526

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

.....

## DEDICATORIA

Primero quiero dar gracias a Dios por haberme permitido culminar mi carrera y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, a mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor, de manera especial a mi esposo y a mis hijos de ellos aprendí aciertos en los momentos difíciles, salir adelante con voluntad y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este documento.

Susana...

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte que me abrió sus puertas por medio de los estudios de modalidad semipresencial, a sus profesores y personal administrativo; lo que nos hizo llegar a alcanzar un título profesional y poder desempeñarnos de manera más técnica en nuestros lugares de trabajo.

A mi maestra, la doctora Soraya Rhea, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haberme transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

La autora.

## PRESENTACIÓN

La tesis titulada MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA HOSTERÍA “LA CASA DE HACIENDA” tiene como finalidad implantar procedimientos a las actividades administrativas y financieras para que sean realizadas de forma eficiente y oportuna para brindar un mejor servicio y optimizar recursos.

En el capítulo I de la tesis corresponde al diagnóstico que es el primer paso que permitirá conocer la situación real de la hostería en la actualidad para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

Para lo cual se utilizará diversidad de técnicas como encuesta y entrevistas aplicadas, así como la observación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico que permitirá sostener un proceso de comprensión acerca de la empresa, la administración y las finanzas y temas esenciales como el manual de procedimientos aplicados a la organización. Información que será recaudada mediante la bibliografía, internet entre otras.

El capítulo III se establece la propuesta donde se conoce la misión y visión de la empresa que se cumple mediante un servicio de calidad a los clientes y el mejoramiento de procesos administrativos y financieros para la optimización de recursos tanto humanos como económicos.

En el cuarto capítulo se detallará los impactos ya sean en el ámbito económico, educativo, social, ético y ambiental que afectan a distintas dimensiones de la existencia humana así como a la trayectoria empresarial.

Finalmente se determina tanto conclusiones como recomendaciones que servirán para el mejoramiento de la aplicación del proyecto

## INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO-----	ii
ABSTRACT -----	iii
AUTORÍA-----	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR -----	v
CESIÓN DE DERECHOS-----	vi
DEDICATORIA-----	x
AGRADECIMIENTO -----	xi
PRESENTACIÓN-----	xii
INDICE GENERAL -----	xiii
ÍNDICE DE TABLAS-----	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS-----	xvii
CAPÍTULO I-----	18
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL -----	18
ANTECEDENTES-----	18
ANÁLISIS EXTERNO (PEST)- MACROAMBIENTE -----	20
POLÍTICO -----	20
ECONÓMICO -----	20
SOCIAL -----	21
TECNOLÓGICO-----	21
FUERZAS DE PORTER- MICROAMBIENTE-----	22
AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES-----	22
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES -----	23
AMENAZA DEL INGRESO DE PRODUCTOS SUSTITUTOS -----	23
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CONSUMIDORES-----	24
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO-----	24
OBJETIVO GENERAL -----	24
OBJETIVOS ESPECIFICOS.-----	24
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA -----	25
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN. -----	26
IDENTIFICACION DE LA POBLACION -----	27
TABULACION -----	28

MATRIZ FODA-----	46
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO -----	48
CAPITULO II-----	49
MARCO TEÓRICO-----	49
LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR -----	49
CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO-----	50
PRINCIPIOS HOTELEROS-----	50
PRESTACIÓN DE SERVICIOS-----	51
LA EMPRESA -----	51
CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS -----	53
EL PROCESO ADMINISTRATIVO -----	55
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO -----	63
SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO -----	65
ORGANIGRAMAS -----	65
LA CALIDAD-----	67
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN-----	69
GESTIÓN DE LOS RECURSOS -----	71
CONTROL INTERNO Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL -----	72
OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO-----	74
PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO -----	74
ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO -----	76
CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-----	78
MANUALES-----	79
FINANZAS -----	84
POLÍTICAS-----	85
ESTRATEGIAS -----	86
NORMATIVA LEGAL -----	87
CONTROL CONTABLE FINANCIERO -----	88
CONTABILIDAD -----	88
SISTEMA CONTABLE -----	90
PLAN GENERAL DE CUENTAS -----	94
ESTADOS FINANCIEROS-----	102

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)-----	103
CAPITULO III-----	113
PROPUESTA DE “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA HOSTERÍA LA CASA DE HACIENDA”-----	113
INTRODUCCION A LA PROPUESTA -----	113
OBJETIVOS -----	113
LOGOTIPO Y DENOMINACION -----	114
MISION-----	115
VISION -----	115
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS -----	115
VALORES -----	115
POLITICAS DE LA HOSTERÍA-----	117
MANUAL DE FUNCIONES -----	121
ORGANIGRAMA PROPUESTO-----	122
MANUAL FINANCIERO -----	138
MANUAL CONTABLE FINANCIERO -----	138
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN -----	141
RECLUTAMIENTO-----	142
SELECCIÓN-----	142
CONTRATACIÓN -----	143
INDUCCIÓN -----	144
DESARROLLO DEL PERSONAL-----	144
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO HOSTERÍA “LA CASA DE HACIENDA”-----	154
CAPITULO IV-----	181
IMPACTOS-----	181
ANALISIS DE IMPACTOS -----	181
IMPACTO ECONOMICO -----	183
IMPACTO EDUCATIVO -----	185
IMPACTO SOCIAL-----	186

IMPACTO ETICO-----	188
IMPACTO AMBIENTAL-----	189
MATRIZ GENERAL-----	190
CONCLUSIONES -----	191
RECOMENDACIONES -----	192
BIBLIOGRAFIA -----	194
LINKOGRAFIA -----	196
ANEXOS-----	197



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Esquema del libro diario.....	100
Tabla 2. Esquema del libro mayor .....	101
Tabla 3. Gerencia. ....	123
Tabla 4. Esquema del sistema contable .....	177
Tabla 5. Matriz de Impactos.....	182
Tabla 6. Matriz de Impacto económico .....	183
Tabla 7. Matriz de Impacto educativo .....	185
Tabla 8. Matriz de Impacto educativo .....	186
Tabla 9. Matriz de Impacto ético .....	188
Tabla 10. Matriz de Impacto ético .....	189
Tabla 11. Matriz general .....	190

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. logotipo.....	114
Gráfico 2. Portada de la hostería .....	114
Gráfico 3. Organigrama general.....	122
Gráfico 4. Flujo grama caja chica.....	148
Gráfico 5. Flujo grama de adquisiciones .....	150
Gráfico 6. Flujo grama de venta de servicios .....	152
Gráfico 7. Flujo grama de Inventarios .....	153

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

La presente investigación se realizó en la Hostería "La Casa de Hacienda" de la parroquia de Ilumán de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, con el fin de obtener información útil y necesaria para estructurar un diagnóstico técnico de esta empresa con hincapié en el área administrativa financiera.

En el año 1998 se inicia un proyecto familiar para el sector turístico en la ciudad de Otavalo; con el objetivo de brindar una nueva alternativa a turistas nacionales y extranjeros que buscan una opción diferente de diversión, esparcimiento y recreación en un ambiente de naturaleza, comodidad y con un servicio de calidad, basado en la ubicación estratégica y bajo el entorno natural del Imbabura, la cascada de Peguche y hermosa vegetación.

Otavalo es una ciudad india ubicada en una región montañosa, al norte de Quito por la carretera panamericana. Es una mezcla de historia, costumbres, cultura y folklore. Aquí usted encuentra un paisaje hermoso, una amplia diversidad étnica, costumbres hereditarias, y la habilidad ingeniosa en el arte y las artesanías de los otavaleños.

Esta pequeña ciudad es famosa por su gente amistosa y su mercado del sábado. El mercado remonta al tiempo de los pre-incas, cuando los productos de selva fueron traídos de las tierras bajas del este y negociados para bienes de la región montañosa. El mercado de hoy sirve a dos grupos diferentes: los vecinos que compran y cambian animales, alimento y otros objetos de primera necesidad; y a los turistas que buscan la artesanía – lana, suéteres tejidos, ponchos, sombreros de Panamá (una creación

ecuatoriana), hamacas, las tapicerías tejidas que representan escenas del campo ecuatoriano, monederos, joyería, ropa, por nombrar algunos.

Uno de los rasgos más evidentes de la integridad de los otavaleños es cultura en su vestido. El atavío tradicional es llevado durante días de trabajo normales en las casas, pueblos y campos, lo que ellos venden no es solo para los turistas en el mercado del sábado. Los hombres son inmediatamente distintivos con sus colas de caballo largas, pantalones blancos, alpargatas, ponchos reversibles grises o azules y fieltros oscuros. Las mujeres, usan blusas maravillosamente bordadas, faldas largas negras, mantones y paños interesantes. Las mujeres también llevan joyas brillantes, alrededor de su cuello, cadenas de mullos de oro y de cristal y cadenas largas de mullos rojos alrededor de sus muñecas.

La mayor parte de los habitantes de Otavalo son blancos o Mestizos. De los 40,000 Indios en Otavalo Ecuador, Cascada de Peguche área, la mayor parte vive en los pueblos cercanos y entran a la ciudad durante el día de mercado. Sin embargo, muchos indios poseen tiendas en Otavalo, donde usted puede comprar la mayor parte de artículos si usted no puede ir al mercado.

La ciudad de Otavalo cuenta con un total de 104874 habitantes de los cuales, 50446 son hombres y 54428 son mujeres.

Al pie del majestuoso volcán Imbabura, rodeado por el impresionante paisaje de Los Andes, se encuentra la Hostería "La Casa de Hacienda". A sólo 3 Kilómetros al norte de Otavalo, pone a sus órdenes un servicio de primera en un ambiente acogedor con una hospitalidad que sólo existe en la Provincia de Los Lagos.

La Hostería "La Casa de Hacienda" está ubicada en el corazón de la hermosa Provincia de Imbabura que cuenta con numerosos sitios de interés y es el centro del turismo nacional e internacional, lejos del estrés y el ruido de las ciudades. Ofrecemos descanso, diversión y comodidad.

Las lujosas cabañas de la hostería disponen de baño y terraza privada, chimenea, una especial decoración y la más íntima atmósfera.

El restaurante de primera les ofrece la mejor comida nacional e internacional tanto a sus huéspedes como a los turistas que están de paso por nuestra bella provincia.

Además, ponemos a sus órdenes paseos a caballo, mountain bike, caminatas, un parque infantil y románticas noches con una copa de vino al lado de su propia chimenea.

En los alrededores se encontrará sitios de interés como la feria de artesanías de Otavalo, Cotacachi con sus famosos artículos de cuero, los lagos de Cuicocha, Mojanda y San Pablo, la Cascada de Peguche, el mercado de los bordados en Zuleta y el pueblo de Illumán con sus misteriosos brujos o shamanes. La Hostería cuenta con 8 empleados de planta y otros 5 eventuales, para temporadas altas o en eventos sociales numerosos.

## **1.2. ANÁLISIS EXTERNO (PEST)- MACROAMBIENTE**

### **1.2.1. POLÍTICO**

El papel del gobierno en negocios y acciones sociales es actualmente amplio en su alcance. Se está fomentando el turismo tanto a nivel nacional como internacional se están dando facilidades para el emprendimiento de negocios que mejoren sus áreas y atraigan al turista. El gobierno además va promoviendo el turismo nacional mencionando que deberíamos conocer primero nuestro país para luego conocer otros. Además, con la construcción de nuevas carreteras facilita la movilidad para los turistas.

### **1.2.2. ECONÓMICO**

En la actualidad existe un consenso generalizado sobre la importancia estratégica del turismo, por su envergadura económica y social, en el

desarrollo y diversificación de la economía provincial. El crecimiento de las pernoctaciones realizadas en establecimientos hoteleros, la difusión de la riqueza gastronómica, la revalorización de nuestro patrimonio natural y cultural y la ampliación de las plazas turísticas, entre otros indicadores, ponen de manifiesto la dinámica del sector, creando unas fundadas expectativas sobre el positivo papel que en el futuro el turismo puede jugar como elemento estratégico de crecimiento de la producción provincial y del empleo.

En el impacto económico que se dará es positivo por lo que generará más comercio en la zona por las acciones de compra y venta siendo un emprendimiento de inversionistas en el cantón como punto turístico y en desarrollo.

### **1.2.3. SOCIAL**

La influencia de la apertura del negocio en lo social, ayuda con plazas de trabajo, que a su vez provee más ingresos en las familias. Se crea un lazo entre trabajadores, la comunidad y las autoridades para mantener una ciudad segura, atractiva y limpia. El mayor impacto social que se producirá es la creación de fuentes de empleo en la ciudad lo que dará un mejor estilo de vida en las familias, se fomentará el comercio al ofertar otros servicios a los ya instituidos, y al ofrecer más opciones de alojamiento, el turista se verá atraído a usar sus servicios, beneficiando a todos los negocios en general.

### **1.2.4. TECNOLÓGICO**

La Tecnología puede definirse como, el medio para transformar ideas en procesos o servicios, que permita además mejorar o desarrollar procesos.

Sin embargo, y aunque su raíz etimológica la reduce a la ciencia de las artes industriales, no consiste únicamente en métodos máquinas, procedimientos, instrumental, métodos de programación, materiales y equipos que pueden comprarse e intercambiarse, sino que es también un estado de espíritu, la expresión de un talento creador y la capacidad de sistematizar los conocimientos para su aprovechamiento por el conjunto de la sociedad.

El uso de tecnología en la Hostería será limitada a los instrumentos necesarios para la administración y la implementación del ambiente y la música para la satisfacción de los usuarios del mismo. Contará con un programa informático para realizar inventarios, comunicaciones; a medida que vaya creciendo irá aumentando su tecnología.

### **1.3. FUERZAS DE PORTER- MICROAMBIENTE**

#### **1.3.1. AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES**

Una de las barreras que ha visto la Hostería “La Casa de Hacienda”, es precisamente la gran cantidad de competidores que existen en la actualidad en nuestro cantón y provincia; muchos de ellos llegan con nuevos recursos, nuevos atractivos y tecnologías mismas que generan gastos adicionales para mantener su nivel en el mercado.

El análisis de la amenaza de la entrada de nuevos competidores nos permite establecer barreras de entrada que impidan el ingreso de estos competidores, tales como la búsqueda de economías de escala o la obtención de tecnologías y conocimientos especializados; o, en todo caso, nos permite diseñar estrategias que hagan frente a las de dichos competidores.

### **1.3.2. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES**

El grado de rivalidad entre los competidores aumentará a medida que se eleve la cantidad de éstos, se vayan igualando en tamaño y capacidad, disminuya la demanda de clientes, se reduzcan los precios, etc.

El análisis de la rivalidad entre competidores nos permite comparar nuestras estrategias o ventajas competitivas con las de otras empresas similares y, de ese modo, saber, por ejemplo, si debemos mejorar o rediseñar nuestras estrategias.

### **1.3.3. AMENAZA DEL INGRESO DE PRODUCTOS SUSTITUTOS**

La entrada de productos sustitutos pone un tope al precio que se puede cobrar antes de que los consumidores opten por un producto sustituto.

En análisis de la amenaza del ingreso de productos o servicios sustitutos nos permite diseñar estrategias destinadas a impedir la penetración de las empresas que vendan estos servicios o, en todo caso, estrategias que nos permitan competir con ellas.

### **1.3.4. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES**

El análisis del poder de negociación de los proveedores, nos permite diseñar estrategias destinadas a lograr mejores acuerdos con nuestros proveedores o, en todo caso, estrategias que nos permitan adquirirlos o tener un mayor control sobre ellos.

En la mayoría de los casos se llega a acuerdos con los proveedores, exigiendo calidad y también la entrega en el lugar que se encuentra la empresa.

### **1.3.5. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

Además de la cantidad de clientes que existan, el poder de negociación de los mismos también podría depender del volumen de compra, la escasez del producto, la especialización del producto, etc.

Con la calidad brindada en los servicios que ofrece la hostería se consigue la fidelidad o lealtad, lo que hace que regresen a utilizar nuestras instalaciones y servicios.

El análisis del poder de negociación de los consumidores o compradores, nos permite diseñar estrategias destinadas a captar un mayor número de clientes u obtener una mayor fidelidad o lealtad de éstos, por ejemplo, estrategias tales como aumentar la publicidad u ofrecer mayores servicios o garantías.

## **1.4. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar el diagnóstico situacional de la Hostería “La Casa de Hacienda”

De esta manera evaluamos las fortalezas y oportunidades y analizamos las amenazas y debilidades que tiene la empresa al realizar este documento.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- \* Determinar la estructura organizacional
- \* Identificar el proceso contable financiero de la hostería.
- \* Analizar la calidad de servicios ofertados



\* Determinar la forma de administración del talento humano.

### 1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS</b>	<b>PUBLICO</b>
Determinar la estructura organizacional de la Hostería "La Casa de Hacienda"	Estructura organizacional	*Acta de Constitución *Organigrama *Manual de Funciones *Procedimientos administrativos	Entrevista Entrevista Entrevista Encuesta Entrevista	Gerente Gerente Gerente Empleados Gerente
Establecer un sistema contable financiero para la hostería	Sistema contable financiero	*Sistema contable *Catálogo de cuentas *Estados Financieros *Obligaciones Tributarias *Control Interno	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Contadora Contadora Contadora Contadora Contadora Gerente
Analizar la calidad de servicios que brinda la hostería	Calidad de Servicios	Servicio oportuno Atención al cliente Precios	Encuesta	Clientes
Determinar la forma de administración del talento humano	Administración del talento humano	Mano de obra calificada Política salarial Capacitación Evaluación de desempeño	Entrevista Entrevista Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista	Empleados Gerente Empleados Gerente Empleados Gerente

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

## **1.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

Para esta investigación se ha tomado en cuenta principalmente dos instrumentos como son: la entrevista y la encuesta, además de la observación.

### **La Entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

### **La Encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

### **Observación.**

La información secundaria es un complemento dentro del proceso de este diagnóstico, para lo cual se utilizó Bibliografía especializada, Consulta a expertos e Internet.

## **1.7. IDENTIFICACION DE LA POBLACION**

Por ser la población menor a 100 se aplicará el censo, dirigido a los empleados de la hostería, también a potenciales clientes. Además se realiza una entrevista a la Gerente y contadora de la institución.

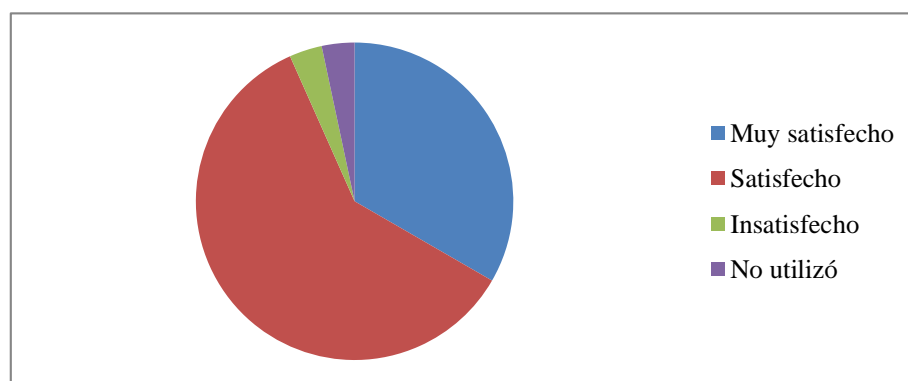
## 1.8 TABULACION

### ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES DE LA HOSTERÍA

1. ¿Recomendaría ésta Hostería a amigos y familiares?

RECOMENDACIÓN	FRECUENCIA	%
Definitivamente si	28	93
Probablemente si	2	7
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	30	100

#### Recomienda el uso de la Hostería



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** Casi la totalidad de personas encuestadas manifiestan que definitivamente si recomendaría el uso de la hostería a familiares y amigos, el restante probablemente la recomendaría. 'En conclusión su estadía fue agradable y tiene la aceptación de los clientes, por lo que recomendarían su uso.

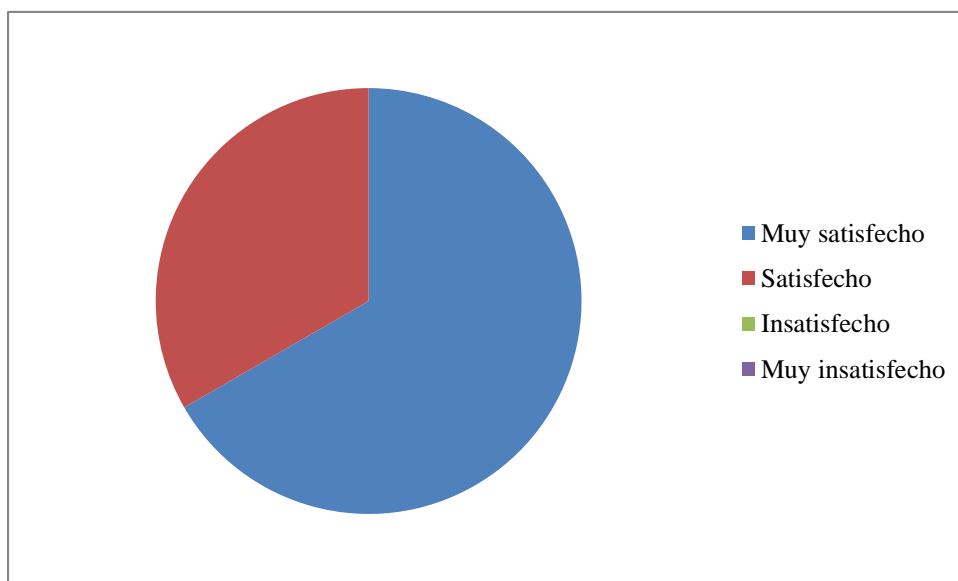
## 2. ¿Rapidez en el servicio de recepción?

### Rapidez en el Servicio

RAPIDEZ EN RECEPCION	CRITERIO	%
Muy satisfecho	20	67%
Satisfecho	10	33%
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	30	100%

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Rapidez en el Servicio



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

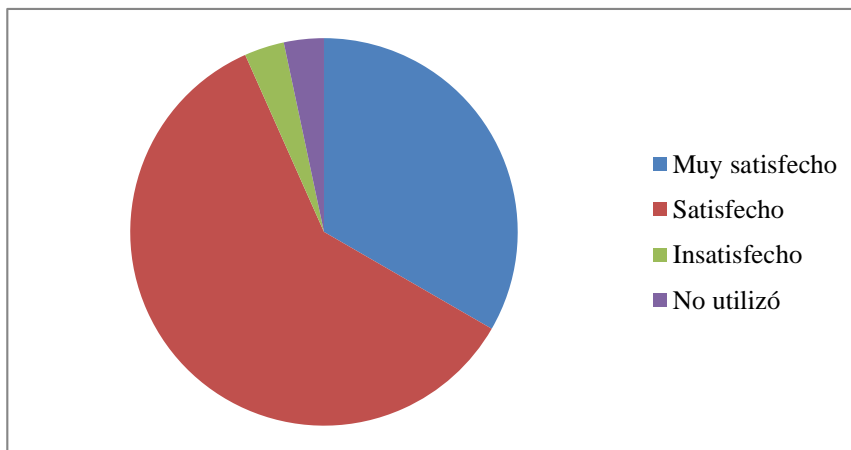
**Análisis:** El servicio de la hostería está catalogado como ágil, un gran porcentaje manifestó que está muy satisfecho, un número menor está satisfecho. Esto nos indica que la atención es rápida, lo que concluye que es una fortaleza.

### 3. ¿Limpieza de la habitación?

LIMPIEZA	CRITERIO	%
Muy satisfecho	15	50
Satisfecho	15	50
insatisfecho	0	0
No utilizó	0	0
Total	30	100

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

#### Limpieza



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

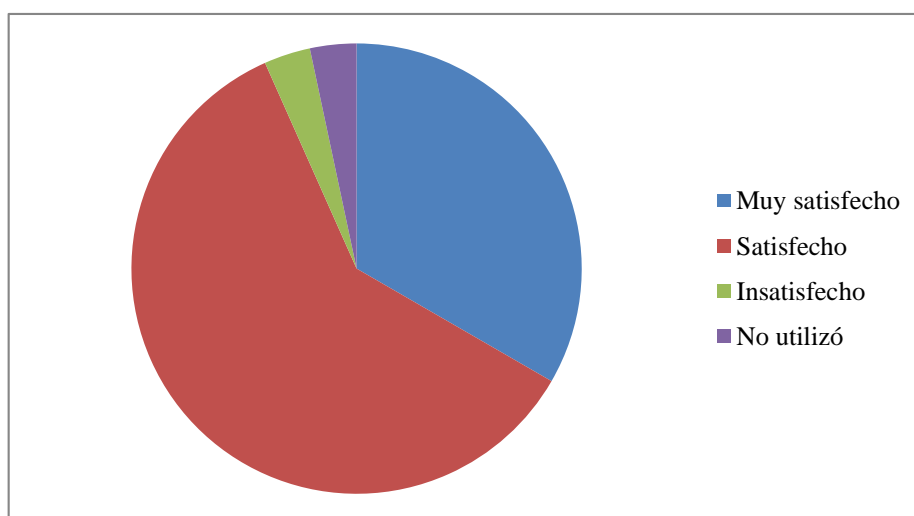
**Análisis:** En el servicio de limpieza en la habitación la mitad de los clientes estaba muy satisfecho y el restante se sentía satisfecho. Lo que se puede concluir que la hostería brinda un servicio en las habitaciones de limpieza total.

#### 4. ¿Calidad de alimentos y bebidas?

CALIDAD EN ALIMENTOS	CRITERIO	%
Muy satisfecho	12	40
Satisfecho	15	50
Insatisfecho	0	0
No utilizó	3	10
Total	30	100

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

#### Calidad de alimentos y bebidas



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

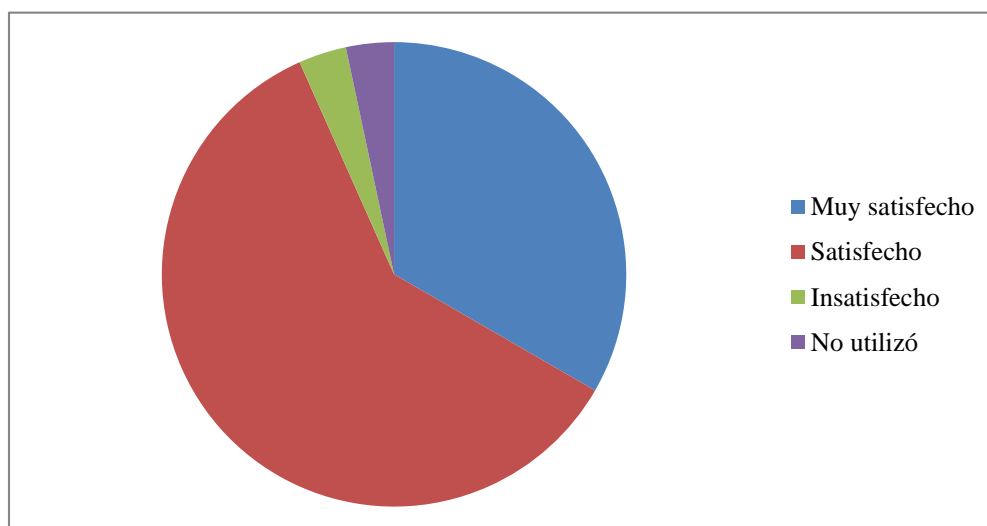
**Análisis:** En la calidad de los alimentos y bebidas un gran porcentaje se encuentra muy satisfecho muchos de los usuarios que había utilizado el servicio estaba satisfecho algunos usuarios no utilizaron el servicio. Se puede decir que la mayoría de los clientes les agradó la comida que se ofreció y la calidad era buena; es decir se brinda un servicio de calidad.

## 5. ¿Solución de problemas dentro de la Hostería?

SOLUCION DE PROBLEMAS	CRITERIO	%
Muy satisfecho	10	33
Satisfecho	18	60
Insatisfecho	1	3.5
No utilizó	1	3.5
Total	30	100

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Solución de problemas



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** En la solución de problemas muchos respondieron que estaban muy satisfechos con la solución de sus problemas dentro de la hostería, otros estaban satisfechos también pero hubo un pequeño porcentaje que se mostró insatisfecho y el restante grupo no vio ningún inconveniente. En conclusión en la hostería se recibe buena atención y se da solución inmediata a los problemas en caso de ocurrirlos, pero se debe tomar muy en cuenta la opinión del cliente insatisfecho y evitar que vuelva ocurrir una situación semejante.



## ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTERÍA

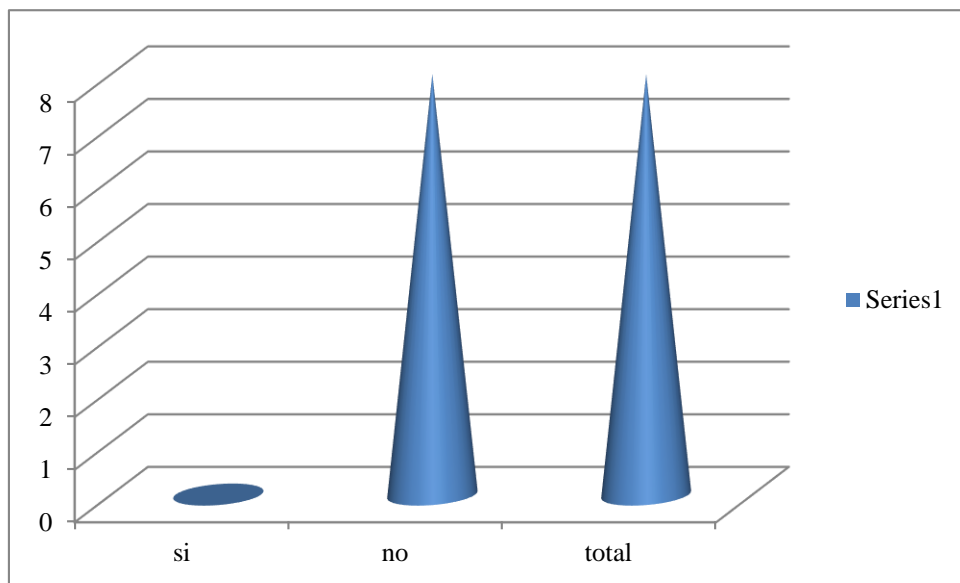
1. ¿Desarrolla a gusto las funciones para las que fue contratado?

### Desarrollo de sus funciones

Alternativa	Respuesta
SI	8
NO	0
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Desarrollo de sus funciones



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** Todos los empleados respondieron que están de acuerdo con las funciones asignadas y por lo tanto lo desarrollan a gusto.

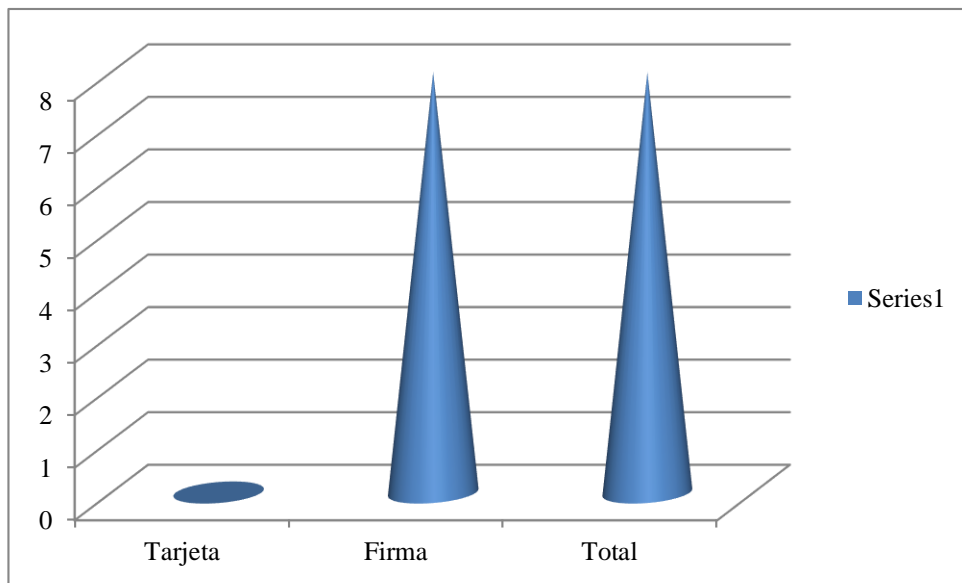
2.- ¿Su horario de trabajo es controlado mediante?

### Horarios de trabajo

Alternativa	Respuesta
Tarjeta	0
Firma	8
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Horarios de trabajo



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** El control para el horario de trabajo se la realiza mediante una hoja en la que consta el nombre de todos los empleados con las fechas y sus respectivos horarios, no se ha adoptado todavía el uso de tarjeta.

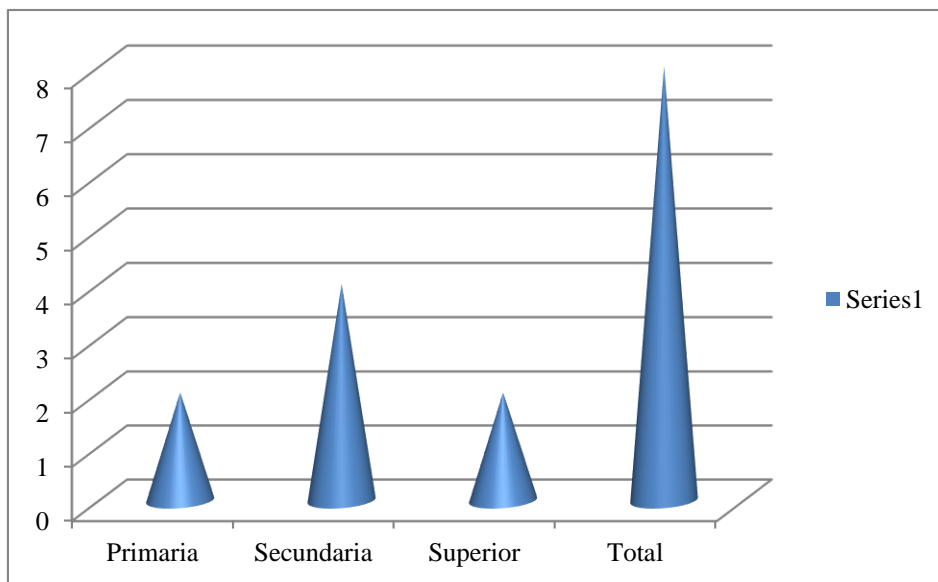
3.- ¿Qué nivel de educación tiene usted?

### Nivel de educación

Instrucción	Nivel
Primaria	2
Secundaria	4
Superior	2
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Nivel de educación



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** El nivel de educación del personal en la mayoría tiene nivel medio y superior que se considera necesario para el desarrollo de sus actividades y brindar un servicio de calidad en la hostería.

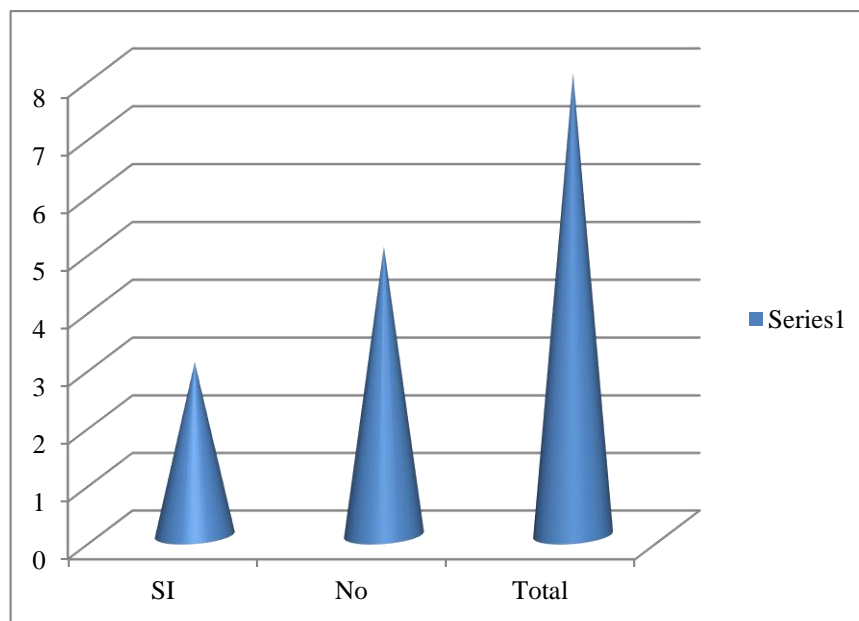
4.- ¿Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la Hostería?

### Programa de capacitación al personal

Pregunta	Respuesta
SI	2
NO	6
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Programa de capacitación al personal



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** El administrador determina que existe un plan para la capacitación del personal pero los empleados dicen que no han recibido ningún programa de capacitación solo han recibido guías de sus antecesores en cada una de sus funciones, por lo que se establece como una debilidad de la hostería.

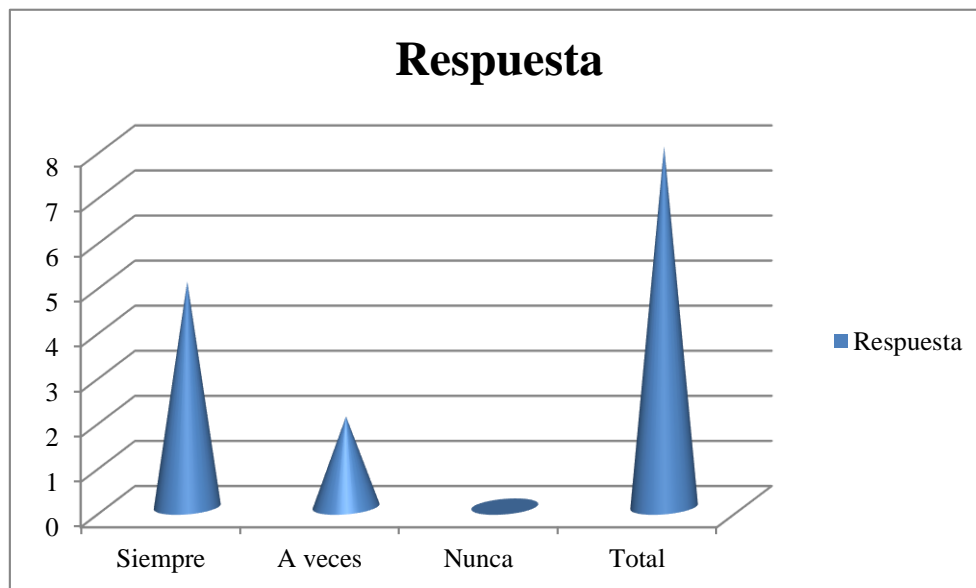
5.- ¿Colabora usted en las actividades programadas por la gerencia?

### Colaboración en actividades programadas por Gerencia

Alternativa	Respuesta
Siempre	5
A veces	2
Nunca	0
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Colaboración en actividades programadas por Gerencia



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** La mayoría de los empleados participa y colabora en las actividades programadas por la gerencia, algunos se disculpan por la falta de tiempo o el cruce con sus actividades cotidianas, por lo general la colaboración es constante y es un compromiso de los empleados.

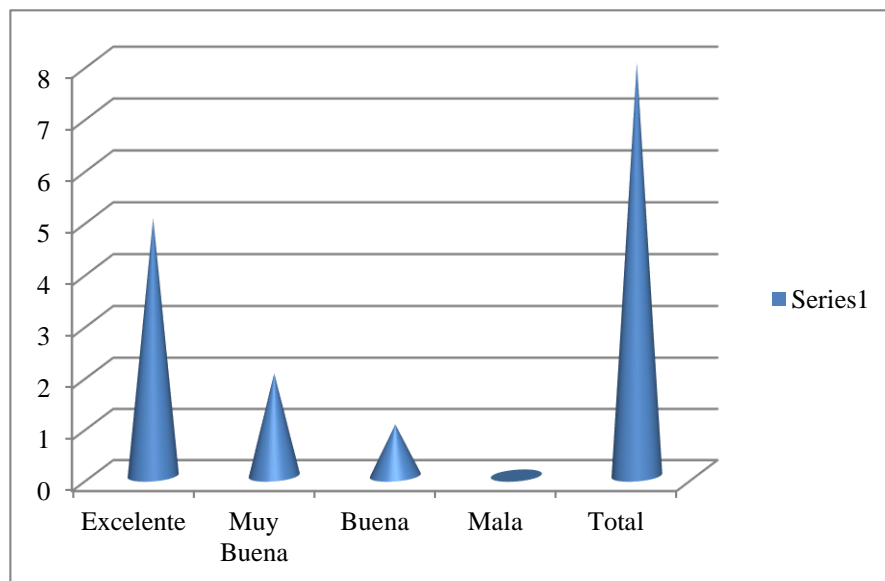
6.- ¿La comunicación entre los empleados es?

### Comunicación entre empleados

Alternativa	Respuesta
Excelente	5
Muy buena	2
Buena	1
Mala	0
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Comunicación entre empleados



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** La comunicación entre los empleados fluctúa entre excelente y muy buena lo que es muy importante tanto para la relación entre los mismos como para el desempeño de sus funciones porque si existe buena comunicación existe mejor desempeño y no existe desacuerdos que puedan deteriorar la calidad de los servicios.

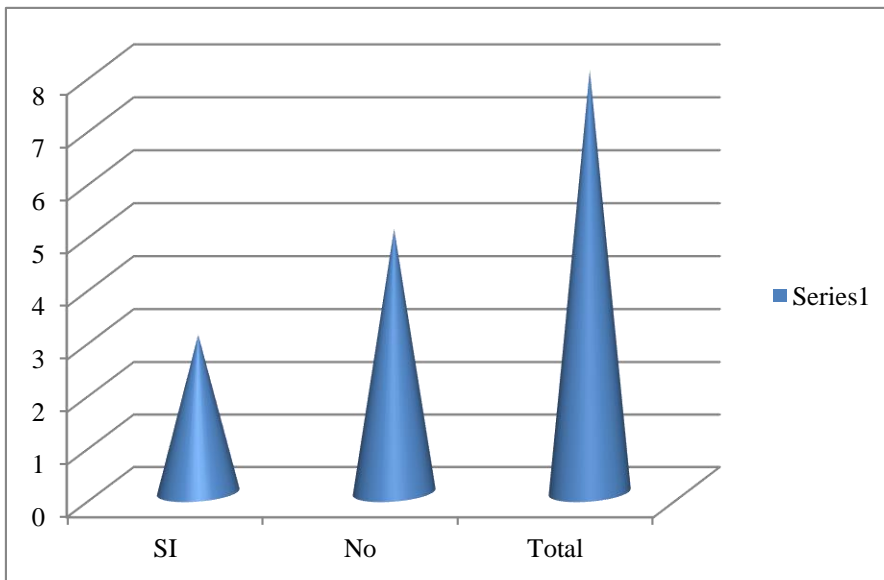
7.- ¿Piensa Ud. Que sus funciones como empleado son demasiadas para cumplirlas en las 8 horas laborables?

**Funciones y horas laborables:**

Alternativa	Respuesta
Si	6
No	2
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Funciones y horas laborables:**



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** En este caso la respuesta está dividida en iguales proporciones pues la una parte cree que sus labores pueden realizarlas en sus horas laborables, pero hay empleados que creen que las actividades a ellos designadas toman más de sus 8 horas laborables por lo tanto debe ser considerado el tiempo excedente

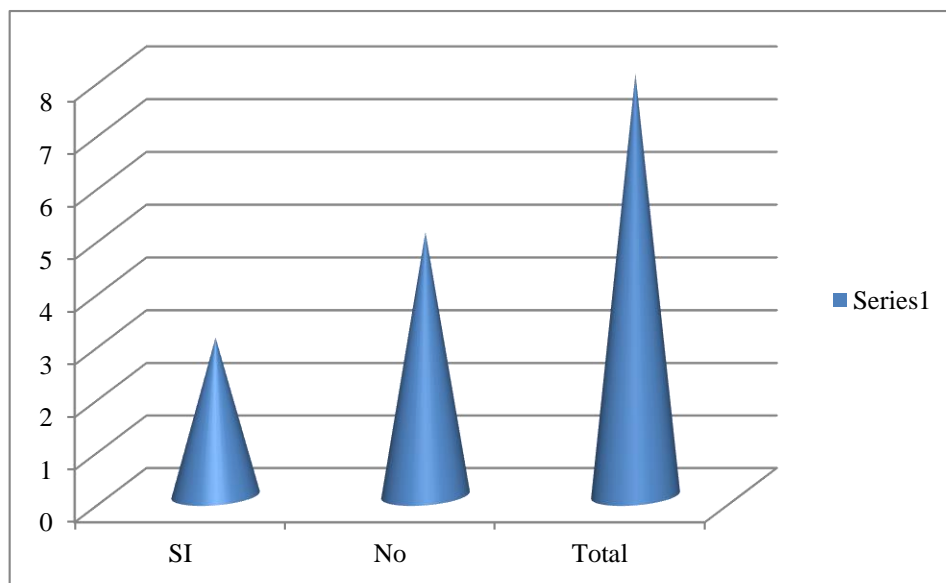
8.- ¿Cree que su remuneración está de acuerdo con el trabajo que desarrolla?

### Remuneración acorde al trabajo

Alternativa	Respuesta
SI	3
No	5

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### Remuneración acorde al trabajo



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** Una parte del personal está de acuerdo con su salario de acuerdo a las funciones que realiza pero hay un porcentaje mayor que cree que su salario no está en relación a las actividades que desarrollan y por lo tanto debían ser modificados. En este aspecto como el salario unificado varía cada año se pueden hacer los ajustes correspondientes a cada uno de los empleados y en función a sus actividades.



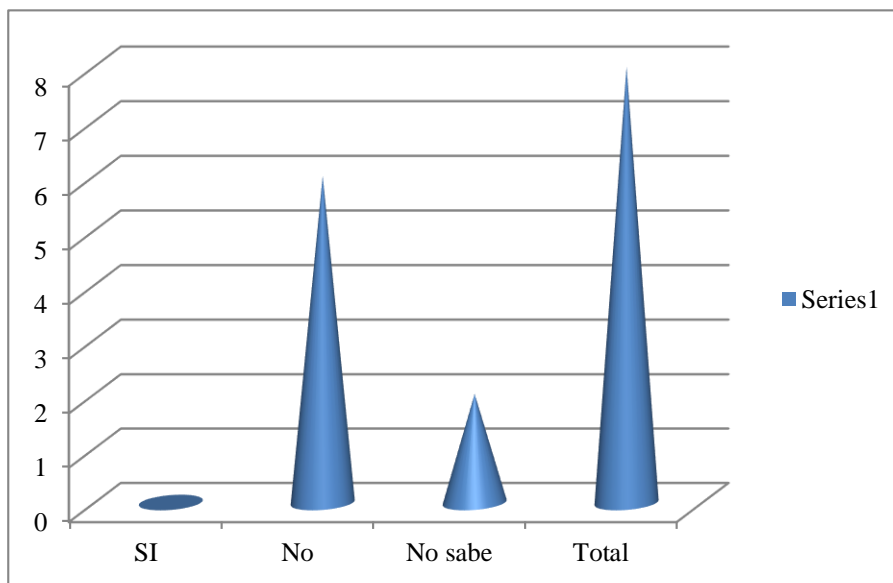
9.- ¿Cuenta la Hostería con un Manual de Procedimientos administrativo financiero?

### La Hostería cuenta con Manual Administrativo Financiero

Alternativa	Respuesta
SI	0
No	6
No sabe	2
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

### La Hostería cuenta con Manual Administrativo Financiero



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** Un pequeño porcentaje del personal desconoce si la Hostería cuenta con un Manual de Procedimientos, pero la mayoría sabe que no existe dicho documento y consideran necesario su implementación

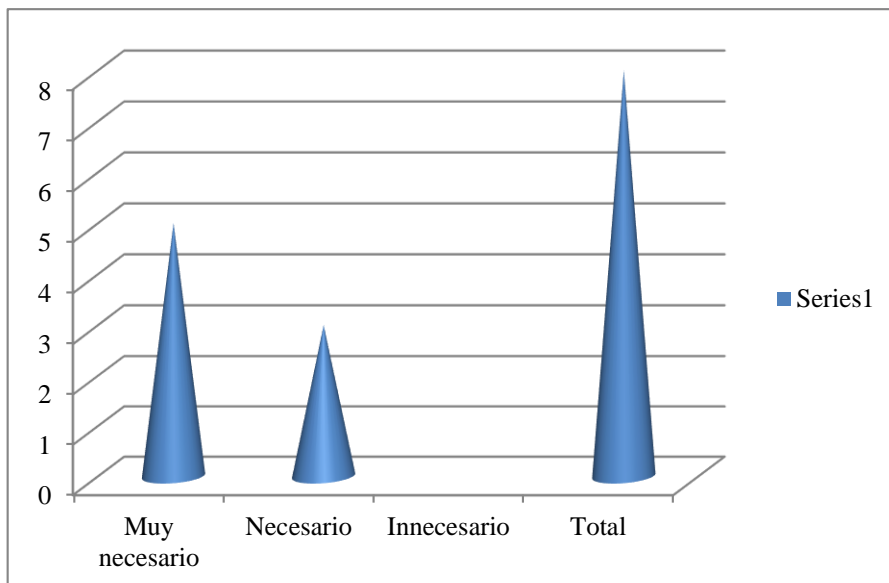
10.- ¿En qué medida considera necesaria la implementación del Manual de Procedimientos Administrativo Financiero para la Hostería?

**Considera necesario implementar un Manual Administrativo Financiero**

Alternativa	Respuesta
Muy necesario	5
Necesario	3
Innecesario	0
Total	8

Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Considera necesario implementar un Manual Administrativo Financiero**



Fuente: Encuesta clientes  
Elaborado por: autora

**Análisis:** La mayor parte del personal considera necesaria la implementación de un Manual Administrativo Financiero para la Hostería y consideran además que debería estar en un lugar donde todos puedan tener acceso al mismo para recurrir como fuente de información.

## **ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE DE LA HOSTERÍA**

**1. ¿Existe Acta de constitución y organigrama institucional?**

Como la constitución de la empresa se hizo en función a una relación familiar consideramos que no era necesario hacer una Acta de Constitución, pues cada uno estaba consciente del capital aportado. No existe un organigrama institucional, son dos socios dirigiendo su empresa.

**2. ¿La empresa cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos?**

Creo que es una de nuestras debilidades más grandes pues se ha manejado la hostería de forma empírica, ninguno de los socios se ha capacitado en el área de administración para poder dirigir la misma.

**3. ¿Posee la empresa mano de obra calificada y con experiencia laboral?**

Siempre se ha tratado de contratar personal con experiencia en las diferentes áreas para brindar un servicio de calidad.

**4. ¿Las políticas salariales de la empresa como se manejan y cómo se evalúa el desempeño del personal?**

La política salarial se maneja de acuerdo a la Ley, basándose en el Código de Trabajo y se brindan todas las seguridades que la ley exige. El desempeño del personal se lo hace regularmente, revisando el trabajo que están realizando, degustando diferentes platos nuevos o simplemente sugiriendo cambios.

**5. ¿Tiene definido un plan de capacitación al personal y con qué frecuencia se lo realiza?**

Existe un plan de capacitación para el personal, el mismo que no se lo realiza pues siempre se está posponiendo por diferentes motivos,

dejándolo para otro momento o cambiando de fecha. Es otra de las debilidades y casi no existe la capacitación en las diferentes áreas.

## **ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA**

### **1. ¿Qué tipos de leyes y entidades regula a la Hostería?**

La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Código Tributario, Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social, Cámara de Turismo, Código Civil, Ordenanzas Municipales, Instituciones controladoras como el Municipio, Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales, Seguro Social, etc.

### **2. ¿Indique sí lleva Contabilidad de forma veraz y oportuna?**

No se lleva una contabilidad de forma oportuna, debido a la falta de un manual de funciones y actividades, lo que ocasiona que se realicen operaciones económicas sin conocimiento del contador por cuanto no son registradas en forma oportuna.

### **3. ¿Cumple la empresa con normas, principios y políticas contables?**

A pesar de ser una empresa obligada a llevar contabilidad, no cuenta con principios y políticas contables que le permitan guiar la aplicación de una contabilidad veraz, por cuanto no se genera información confiable.

### **4. ¿Dispone la empresa de un Plan de Cuentas e Instructivo al plan?**

La empresa no cuenta con un plan de cuentas básico, se modifica de acuerdo a requerimiento legal y las nuevas normativas vigentes. No existe un instructivo al plan de cuentas que permita llevar un solo criterio contable.

**5.** ¿Cuenta con un sistema contable que le permita brindar información financiera a la gerente propietaria?

La Hostería no cuenta con un sistema contable los adapto de acuerdo a los requerimientos, en la actualidad no cuenta con un sistema integrado de bancos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, por cuanto la contabilidad se lleva de forma manual.

**6.** ¿Qué tipos de estados financieros está obligado a presentar?

Como persona no obligada a llevar contabilidad se presenta Balance General, Estado de Resultados, mismos que son realizados en Excel por cuanto no se cuenta con un sistema computarizado integrado. Sólo se realiza estados financieros una vez al año al finalizar su periodo Económico y para conocimiento de los propietarios.

**7.** ¿Cuál es su sistema de documentación?

Los documentos que se manejan en la empresa son las facturas de venta, comprobantes de retención, recibos de caja y ordenes de pedido.

**8.** ¿Se realiza análisis financiero?

No se aplica ningún análisis financiero

## 1.10 MATRIZ FODA

"Tabla 7. Cruces estratégicos."

<p style="text-align: center;"><b>AMBIENTE INTERNO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1.Seguridad</p> <p>F2. Fácil acceso</p> <p>F3. costos accesibles</p> <p>F4.Biodiversidad</p> <p>F5. Variedad de servicios</p> <p>F6. Contar con infraestructura y equipos básicos</p> <p>F7. Imagen institucional</p> <p style="text-align: center;"><b>AMBIENTE EXTERNO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1.Ampliar el mercado</p> <p>O2.Crear fuentes de trabajo</p> <p>O3.Reconocimiento nacional e internacional</p> <p>O4.Contar con infraestructura suficiente</p> <p>O5.Servicio del cliente</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. Conocimientos empíricos</p> <p>D2. La entidad no cuenta con sistema de control interno</p> <p>D3 .El control administrativo, contable y financiero es deficiente</p> <p>D4. No existe manual de funciones</p> <p>D5. No existe control de los recursos de la empresa</p> <p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1.Competencia</p> <p>A2. Deterioro del medio ambiente</p> <p>A3.Inestabilidad económica y social</p> <p>A4.Inflación</p> <p>A5. Desastres naturales.</p>
---	---

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

## **CRUCES ESTRATÉGICOS FO FA DO DA**

**FA:** (F3-A1) Tomando en cuenta los costos accesibles en la empresa haciendo referencia a la competencia, se puede minimizar la misma sin reducir costos.

(F6-A3) Debido a que la empresa cuenta con una infraestructura de alta calidad, además de equipos básicos en buenas condiciones que es parte del patrimonio institucional se puede contrarrestar la inestabilidad económica y social.

**FO:** (F7-O3) La Hostería La Casa de Hacienda cuenta con gran imagen institucional, puede afianzarse brindando un servicio de calidad lo que a la vez reduce la competencia.

(F2-O1) La empresa cuenta con fácil acceso a turistas y personas en general este aspecto brinda la oportunidad de ampliar el mercado a más espacios y eventos.

**DA:** (D3-A3) La empresa tiene deficiencia en la administración, lo que puede contribuir a una inestabilidad económica y social que es perjudicial para su funcionamiento y secuencia.

(D4- A1) Tomando en cuenta que la hostería no cuenta con un Manual de Funciones, esto constituye una amenaza para la institución debido a la competencia ya que existen muchas empresas similares que a lo largo del tiempo mantienen su posición en el mercado y cuentan con este documento.

**DO:** (D1-O2) Tomando en cuenta que una de las debilidades es tener conocimientos empíricos se puede contrarrestar esta situación creando fuentes de trabajo de profesionales con conocimiento técnicos.

(D5-O5) Existe un manejo sin control de los recursos para brindar un buen servicio al cliente, lo que es muy importante pero que se lo puede manejar controlando el uso de los recursos materiales y financieros.

## **1.11 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

Del análisis de la Matriz FODA aplicada en la presente investigación podemos visualizar con mayor claridad el problema que posee la Hostería “La Casa de Hacienda”, el mismo que es la ausencia de un manual y un sistema de control interno lo que provoca pérdida de recursos que se ve reflejado en la economía de la entidad.

Existe una deficiente gestión administrativa, con respecto a la elaboración del Organigrama Estructural y falta de instrumentos técnicos que permitan el adecuado desarrollo de las actividades cotidianas, lo que se refleja en la demanda de los Clientes hacia los servicios que brinda la Hostería

Se debe considerar además que es una empresa de turismo y que el gobierno está poniendo énfasis en el sector turístico del país por lo tanto se debe aprovechar esta situación para alcanzar mayores índices de rentabilidad.

Por todo lo expresado se vuelve indispensable elaborar el Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Hostería “La Casa de Hacienda”.



## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR

Ecuador Travel (2010) en su publicidad virtual, menciona que:

*“El Ecuador se encuentra ubicado en el noreste de América del sur, atravesado por la línea ecuatorial que hace que su territorio se encuentre dividido entre dos hemisferios: norte sur, otorgándole así una posición única en el mundo. Las cuatro regiones naturales: Costa, Sierra, Oriente y Región Insular. Sin duda es el país de la mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna. Pero el Ecuador no sólo es rico en naturaleza también es rico en su gente, pues su territorio es padre de 14 nacionalidades indígenas con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples”*  
(Pág.[www.ecuador.us/turismo.htm](http://www.ecuador.us/turismo.htm).)

Como se puede ver, nuestro país es muy rico en atractivos turísticos naturales, lo que hace que la hotelería en el Ecuador sea uno de los negocios más rentables en la actualidad, ya que la mayoría de personas viaja de un lugar a otro, sea por trabajo o por recreación y esto implica que deban hospedarse y alimentarse, haciendo que la hotelería cada vez incremente su actividad económica.

### **2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO**

Para cumplir con las expectativas de los turistas el sector hotelero debe tener una infraestructura que cumpla con las siguientes características: Brindar al público servicios de alojamiento, restaurante, bebidas, entre otros servicios.

Promoción, desarrollo y la regulación del sector turístico. Libre acceso al público sin discriminación en la admisión, salvo el caso que se incumpla con las normas de Ley establecidas por el Ministerio de Turismo.

Fomentar la conciencia turística y educa a la ciudadanía a proteger los recursos naturales.

Capacitación permanente al personal que ejerce profesionalmente la actividad turística.

Trabajo en equipo entre el sector público y privado para promocionar Internacionalmente el turismo del país y bellezas naturales.

Proporciona al turista satisfacción y bienestar en la calidad de sus servicios.

### **2.1.2. PRINCIPIOS HOTELEROS**

El genuino ecoturismo debe seguir los siguientes siete principios, tanto para quienes operan los servicios como para quienes participan:

- Minimizar los impactos negativos, para el ambiente y para la comunidad, que genera la actividad.
- Construir respeto y conciencia ambiental y cultural.
- Proporcionar experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones.
- Proveer beneficios financieros directos para la conservación.
- Aportar beneficios financieros y fortalecer la participación en la toma de decisiones de la comunidad local.

- Crear sensibilidad hacia el clima político, ambiental y social de la zona anfitriona.
- Apoyar los derechos humanos universales y las leyes laborales.

### **2.1.3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

El Ministerio de Turismo tiene clasificados a los hoteles por categorías en base a la calidad y prestación de servicios. Los principales servicios definidos por ésta entidad son:

- Recepción y consejería
- Habitaciones para hospedaje
- Restaurante
- Teléfono
- Lavandería y planchado

## **2.2. LA EMPRESA**

REYES, P. Agustín; (2009); pág.25 establece: *“Una empresa es una unidad económica que satisface necesidades de otros, a cambio de una ganancia o utilidad. La empresa es un agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes (materias primas o productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos”*.

*“Es una unidad económica-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responde a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa”*. (Chiavenato I).

Según Agustín Reyes es todo ente económico que producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general;

Chiavenato, considera que se deben coordinar el capital, el trabajo y la dirección para lograr una producción que requiere el medio humano; además creo que en ella se da la combinación de una serie de factores con la finalidad de obtener utilidad o beneficio que es lo que busca todas las organizaciones.

Entidad Económica: Es aquella unidad que realiza actividades económicas, constituidas por combinaciones de recursos humanos, materiales y financieros, conducidos y administrados por un único centro de control que toma decisiones encaminadas al cumplimiento de los fines específicos para los que fue creada, la personalidad de la entidad económica es independiente de las de sus accionistas, propietarios o patrocinadores.

### **Importancia de la empresa**

En la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción.

**a)** Favorece el progreso humano “como finalidad principal” al permitir dentro de ella la autorrealización de sus integrantes.

**b)** Favorece directamente el avance económico de un país.

**c)** Armoniza los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

Además la empresa “promueve” el crecimiento o desarrollo, ya que la inversión es “oferta” y es “demanda”, porque por ejemplo: crear una empresa implica la compra de terreno, maquinaria, equipo, patentes, materias primas, etc., pero también es oferta por que genera producción y esta a su vez, promueve el empleo y progreso general.

## CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Según su actividad:

### **-Agropecuarias:**

Son aquellas que producen bienes agrícolas y pecuarios en grandes cantidades. Son las empresas que proporcionan materia prima a otras industrias, por ejemplo, pesca, agricultura, caza, explotación de bosques, etc.

Ejemplos: granjas avícolas, porcícolas, invernaderos, haciendas de producción agrícola, ganadería intensiva de bovinos, entre otras.

**Mineras:** Son las que tienen como objetivo principal la explotación de los recursos del suelo.

Ejemplos: empresas de petróleos, auríferas, de piedras preciosas, y de otros minerales. En nuestra región encontramos la mina de mármol.

**Industriales:** Son las que se dedican a transformar la materia prima en productos terminados. Se dedican a la producción de bienes, mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación.

Ejemplos: fábricas de telas, fábricas de camisas, fábricas de muebles, fábricas de calzado, fábrica de pulpas, mermeladas y encurtidos.

**Comerciales:** Son Empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados, tales como almacenes, librerías, farmacias, supermercados.

**De servicios:** Son las que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Ejemplos: Servicios en salud, en educación, transporte, recreación, servicios públicos, seguros, y otros servicios.

Una empresa dedicada a la aviación, un centro de salud, una universidad, una funeraria, una odontología, entre otras.

**Según la propiedad:**

-**Privadas:** Son las empresas que para su constitución y funcionamiento necesitan aportes de personas particulares.

- **Oficiales o Públicas:** Son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes del Estado

**De economía mixta:** Son las empresas que reciben aportes de los particulares y del Estado.

**Según su tamaño:**

**Microempresa:** Posee menos de 10 trabajadores.

**Pequeña empresa:** Es la que maneja escaso capital. Su contabilidad es sencilla, cuenta con menos de 50 empleados trabajando en la empresa y cubre una parte del mercado local o regional.

**Mediana empresa:** En este tipo de empresa puede observarse una mayor especialización de la producción o trabajo, en consecuencia el número de empleados es mayor que el anterior, tiene de 50 a 250 empleados laborando, la inversión y los rendimientos obtenidos ya son considerables, su información contable es amplia y su producto solamente llega al ámbito nacional.

**Gran empresa:** Es la de mayor organización, posee personal técnico, profesional y especializado para cada actividad, las inversiones y rendimientos son de mayor cuantía. Tiene más de 250 empleados, y su producto abarca el mercado internacional.

## **De acuerdo con el número de propietarios.**

**Individuales:** Se denominan también empresas unitarias o de propietario único. En ellas, aunque una persona es la dueña, la actividad de la empresa se extiende a más personas, quienes pueden ser familiares o empleados particulares.

**Unipersonales:** Es la persona natural o jurídica\*, que, reuniendo las calidades jurídicas para ejercer el comercio, destina parte de sus activos para una o varias actividades de carácter mercantil. La empresa unipersonal una vez inscrita en el registro mercantil forma una persona jurídica.

\*Persona Jurídica es una persona ficticia capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones por medio de un representante legal

**Sociedades:** Son las empresas de propiedad de dos o más personas llamadas socios.

Las personas se agrupan por medio de un contrato de sociedad, y se denominan socios, los cuales hacen un aporte en dinero, en trabajo o en bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social.

### **2.3. EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

## **PLANIFICACIÓN**

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades.

Se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?) como de los medios (¿cómo debe hacerse?).

La planificación define una dirección, se reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y se establecen los criterios utilizados para controlar.

Da dirección a los gerentes y a toda la organización. Cuando los empleados saben a dónde va la organización y en que deben contribuir para alcanzar ese objetivo, pueden coordinar sus actividades, cooperar entre ellos y trabajar en equipos.

Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente.

Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos aptos para alcanzarlos.

Además son guía para:

- Que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos.



- Que los miembros realicen las actividades acordes a los objetivos y procedimientos escogidos.
- Que el progreso en la obtención de los objetivos sea vigilado y medido, para imponer medidas correctivas en caso de ser insatisfactorio.

El primer paso para planificar es seleccionar las metas de la organización. A continuación se establecen metas para cada una de las subunidades de la organización. Definidas estas, se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación.

La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles, las experiencias pasadas, etc.

Los planes preparados por la alta dirección, que cargan con la responsabilidad de la organización entera, pueden abarcar plazos de entre cinco y diez años.

### **Planes estratégicos y operativos**

Los planes que tienen aplicación en toda la organización, que establecen los planes generales de la empresa y buscan Posicionar a la organización en términos de su entorno son llamados planes estratégicos. Los planes que especifican los detalles de cómo serán logrados los planes generales se denominan planes operativos.

Se han identificado tres diferencias entre los planes estratégicos y los operativos.

Marco Temporal: Corto Plazo (menos de 1 año) y Largo Plazo (Más allá de 5 años)

Especificidad: Específicos (claramente definidos), Direccional (flexibles, establecen guías generales).

Frecuencia de uso: Uso único (son generados para una situación Única), Permanente (planes continuos para actividades repetidas)

## **Objetivos**

Son los resultados deseados para individuos, grupos o hasta organizaciones enteras. Dan dirección a todas las decisiones gerenciales y forman el criterio contra el cual los logros pueden ser medidos.

## **Establecer Objetivos**

- Convertir la visión en específicos blancos de acción.
- Crear normas para rastrear el desempeño.
- Presiona a ser innovadores y enfocados.
- Ayuda a prevenir costos y complacencias si los blancos necesitan alargarse.

## **Tipos de objetivos requeridos**

- Objetivos Financieros

Resultados enfocados en mejorar el desempeño financiero de la compañía.

- Objetivos estratégicos

Resultados enfocados en mejorar la competitividad y su posición de negocios a largo plazo.

## **ORGANIZACIÓN**

El significado de este concepto viene del uso que en nuestra lengua se da a la palabra "organismo". Este implica necesariamente:

a) Partes y funciones diversas: ningún organismo tiene partes idénticas, ni de igual funcionamiento.

b) Unidad funcional: esas diversas, con todo tienen un fin común o idéntico.

c) Coordinación: precisamente para lograr ese fin, cada una pone una acción distinta, pero complementaria de las demás: obran en vista del fin común y ayudan a las demás a construirse y ordenarse conforme a una teología específica.

Nosotros la definimos: "Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos.

Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional.

La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

a) La organización se refiere a estructurar quizás la parte más típica de los elementos que corresponden a mecánica administrativa.

b) Por lo mismo, se refiere "cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades".

c) Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que "están por estructurarse", más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto.

d) La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona.

### **Su importancia**

1. La organización, por ser elemento final del aspecto teórico, recoge completamente y llega hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa.

2. Tan grande es la importancia de la organización, que en algunas ocasiones han hecho perder de vista a muchos autores que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a ésta última, como si la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico. Esto es inadecuado, por todo lo que hemos visto antes.

3. Tiene también gran importancia por constituir el punto de enlace entre los aspectos teóricos o mecánica administrativa, y los aspectos prácticos que el mismo autor conoce bajo la denominación de dinámica: entre "lo que debe ser", y "lo que es".

### **DIRECCIÓN**

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones.

Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados:

a) En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de hacer "ejecutar", "llevar a cabo", aquéllas actividades que habrán de ser productivas.

b) En el nivel administrativo, o sea, el de todo aquél que es jefe, y precisamente en cuanto lo es, se trata de "Dirigir" no de "ejecutar". El jefe en como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su "hacer propio". Este consiste precisamente en dirigir.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.

Los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

## **CONTROL**

Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es qué tan bien facilita el

logro de las metas. Mientras más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control.

El gerente debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas.

Esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales:

1. Establecer las normas de desempeño.
2. Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño.
3. Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas.

Existen tres enfoques diferentes para diseñar sistemas de control: de mercado, burocrático y de clan.

El control de mercado es un enfoque para controlar que se centra en el empleo de mecanismos de mercado externos, como la competencia de precios y la participación relativa en el mercado, para establecer las normas empleadas en el sistema de control. Este enfoque se emplea generalmente en organizaciones donde los productos y servicios de la firma están claramente especificados, son distintos y donde existe una fuerte competencia de mercado.

El control burocrático se concentra en la autoridad de la organización y depende de normas, reglamentos, procedimientos y políticas administrativas.

El control de clan, el comportamiento de los empleados se regulan por los valores, normas, tradiciones, rituales, creencias y otros aspectos de la cultura de la organización que son compartidos.

El control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. Es la única forma como los gerentes

saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no y por qué sí o por qué no.

Este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Las normas y pautas se utilizan como un medio de controlar las acciones de los empleados, pero el establecimiento de normas también es parte inherente del proceso. Y las medidas correctivas suponen un ajuste en los planes. En la práctica, el proceso administrativo no incluye los elementos aislados mencionados, sino un grupo de funciones interrelacionadas.

### **2.3.1. ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**

*KOONTZ H: 2007 pág. 327 "Conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos de la gente o recursos humanos de un puesto administrativo, que incluyen: Reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación".*

*De acuerdo a CHIAVENATO, Idalberto; (2011); pág.49 dice: "La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones"*

Para el autor, el concepto de Administración es un concepto básico donde se ejecuta las fases de selección de personal a través del reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación, necesarios para el desarrollo de las personas en la institución; por lo tanto se puede decir que el Talento Humano es necesario para la ejecución de las actividades de la organización. Hoy en día el factor humano es considerado como uno de los agentes principales y más sensibles, es por esto que la administración del Talento humano es obligatoria para el manejo de los requerimientos y expectativas de la empresa.

## **RECLUTAMIENTO**

El reclutamiento es el proceso de atraer individuos en número suficiente y estimularlos para que soliciten puestos dentro de la empresa, o cubrir una vacante disponible.

## **SELECCIÓN DE PERSONAL**

CHIAVENATO, Idalberto; (2006); pág73 manifiesta: *“La selección se configura básicamente como proceso de comparación y decisión, puesto que por un lado está el análisis y las especificaciones del cargo, los que dan cuenta de los requisitos indispensables exigidos al aspirante y del otro lado candidatos profundamente diferenciados entre sí, los cuales compiten por el empleo”.*

La selección es el paso por el cual la organización escoge de entre un grupo de solicitantes, a las personas mejor capacitadas para los puestos vacantes.

## **DISEÑO DE PUESTOS**

Se refiere a la partición del trabajo de una organización entre sus empleados, para así poder facilitar las actividades dentro de la misma.

## **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS**

La definición del puesto, su ubicación en el organigrama, su contenido, se conoce como la descripción del trabajo o descripción del puesto. Cada uno de los cuadros del organigrama está ligado a una descripción que enumera: el nombre del puesto, así como sus labores y obligaciones.

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La evaluación del desempeño es la fase mediante la cual se estima el rendimiento integral del empleado, realizando comparaciones entre lo que



se desea del empleado y lo que realmente está sucediendo dentro de la empresa.

## **COMPENSACIÓN**

También llamada remuneración o beneficios sociales y hace referencia al paquete de remuneraciones cuantificables que una persona recibe por su trabajo y está constituida por Remuneración Básica, Incentivos Salariales, y Beneficios.

## **2.4. SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO**

### **2.4.1. ORGANIGRAMAS**

#### **DEFINICIÓN**

GÓMEZ O. 2009 pág. 134 *“Es esencialmente una representación gráfica de la estructura de una empresa, con sus servicios, órganos y puestos de trabajo y de sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad”.*

Según Gómez O. el organigrama es un gráfico en el que se demuestra de manera simplificada la estructura interna de una empresa el mismo que debe ser difundido entre todo el personal de la organización, con la finalidad de que se conozca, la ubicación, jerarquías, responsabilidades y campo funcional, aquí se verá quién es el encargado de la realización de ciertas tareas y quien es el responsable de los resultados.

#### **OBJETIVOS DE LOS ORGANIGRAMAS**

El objetivo de un organigrama es dar a conocer en forma sistemática y de manera informativa la estructura administrativa de una empresa, lo que permite alcanzar diversos fines:

- a) Para los mandos; este permite conocer su campo de acción y la mejor manera de relacionarse con las demás unidades que integran la organización.
- b) Para los funcionarios; permite conocer su posición dentro de la organización.
- c) Para los especialistas administrativos; contribuye a conocer la estructura actual de la organización, detectar inconsistencias, complicaciones y defectos para de esta forma proceder a su corrección.

### **UTILIDAD**

- a) Proporcionan una imagen formal de la organización.
- b) Constituyen una fuente de consulta oficial.
- c) Facilitan el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- d) Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

### **REQUISITOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN ORGANIGRAMA**

Su elaboración se basa en las funciones reales, necesarias e indispensables, más no en función de las personas. En la elaboración de un organigrama se presentan los siguientes puntos:

- a) Los organigramas deben ser muy claros, por ello se recomienda que no contengan un número excesivo de cuadros y puestos.
- b) No deben comprender a los trabajadores y empleados
- c) Deben contener únicamente el nombre de la función y no de la persona.

## **INFORMACIÓN QUE PRESENTA EL ORGANIGRAMA**

Un organigrama presenta las funciones principales en su parte superior y a continuación en la parte inferior las de menor nivel.

La información que se considera básica y general en un organigrama es:

En los organigramas se utilizan rectángulos para identificar individuos, unidades o puestos y líneas para mostrar las relaciones que existen entre ellos.

### **2.5. LA CALIDAD**

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

#### **Factores relacionados con la calidad.**

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

- Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- Dimensión económica: intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

Otros factores relacionados con la calidad son:

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).
- Parámetros de la calidad
- Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.

El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

## **Conceptos básicos en la normalización de la calidad**

### **Objetivos de la normalización**

Persigue conseguir los siguientes objetivos:

- Reducir y unificar los productos, procesos y datos.
- Mejorar los aspectos de seguridad.
- Proteger los intereses de los consumidores y generales de la sociedad.
- Abaratar costos generales.
- Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.

En las industrias manufactureras se crearon y refinaron métodos modernos de aseguramiento de la calidad. La introducción y adopción de programas de aseguramiento de la calidad en servicios, ha quedado a la zaga de la manufactura, quizá tanto como una década.

- Los administradores de organizaciones de servicio por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como arma competitiva.
- Aseguramiento de la calidad en manufactura: Garantizar la calidad de manufactura está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad.
- La administración o Serénela general, en las que están los grupos de finanzas y ventas, tiene la responsabilidad general de planear y ejecutar el programa de aseguramiento de la calidad.

## **2.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Compromiso de la Dirección

La Dirección General deberá suministrar pruebas para apoyar y desarrollar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua:

- Comunicando a la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de ley previstos por las normativas para los clientes.
- Estableciendo la política de calidad.
- Asegurando que estén establecidos los objetivos de calidad.
- Conduciendo revisiones de la Dirección.

## **Explicación**

La Dirección debe estar en condiciones de suministrar pruebas de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de calidad. Para hacerlo, debe llevar a cabo las tareas listadas anteriormente.

Más adelante, se dan ulteriores detalles sobre la política de calidad y los correspondientes objetivos.

## **Acción:**

Más allá de que se esté efectuando la transición de la norma de 1994 o se esté implementado por primera vez ISO 9001, la Dirección tendrá un papel fundamental. Ese papel implicará asumir parte del control de la implementación o del proyecto de transición.

Para involucrar a la Dirección determine cómo estructurar el liderazgo de control del proyecto. Un modo de guiar el proyecto consiste en crear un equipo de liderazgo. Este equipo debería estar compuesto por el Representante de la Dirección, Directivos de cada área de la empresa, y la Dirección General. El equipo se encuentra regularmente durante todo el proyecto, incluso durante la planificación del proyecto.

La planificación del proyecto implica asegurarse de que los recursos estén disponibles. Ésta es una de las responsabilidades de la Dirección General exigidas por la norma. Asimismo al equipo pueden asignarse responsabilidades para la proyección del proceso y la definición de la política de calidad, de modo que se cumpla con los requisitos contenidos en el capítulo 5 de la norma.

Dado que la planificación, la definición de los objetivos y la revisión estadística son ahora mucho más significativas, ha aumentado la importancia de la revisión de la Dirección. Verifique la disponibilidad de recursos.

La planificación del proyecto implica asegurarse de que los recursos estén disponibles. Ésta es una de las responsabilidades de la Dirección General exigidas por la norma.

## **2.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

La empresa deberá determinar y suministrar los recursos necesarios para:

- Implementar el SAC y mejorar constantemente la eficacia; esto significa que usted o una persona (o varias) por usted designada(s) deberá(n) no sólo desarrollar el SAC sino también trabajar periódicamente en el sistema para mejorarlo.
- Un sistema que permanece inmóvil no es suficientemente válido.
- Mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos.

### **Explicación**

Donde había que suministrar recursos para actividades de gestión, trabajo y verificación, incluidas las verificaciones internas, ahora hay que suministrar recursos para implementar y mejorar el SAC. La dirección debe suministrar los recursos necesarios para todo el SAC. La norma requiere asimismo que se cuente con recursos suficientes para satisfacer al cliente.

### **Acción:**

Deberá identificar el modo en que su organización determina los requisitos en términos de recursos. Los recursos incluyen no sólo el personal sino también las instalaciones, el material y los equipos y suministros.

Asegúrese de que se incluyan todos los recursos necesarios para satisfacer al cliente. ¿Qué recursos son necesarios para cumplir con los requisitos del cliente? ¿Qué recursos son necesarios para comunicar los requisitos del

cliente y la importancia de cumplir con ellos? ¿Qué recursos son necesarios para abordar las quejas del cliente?

En la revisión de la dirección también deberá abordar el tema de los recursos. La revisión de la dirección es el medio para determinar si el sistema de calidad satisface sus objetivos de calidad y su política de calidad. También es el punto en el que se identifican las acciones necesarias para mejorar el SAC.

El equipo de revisión de la dirección debería preguntarse si están disponibles los recursos necesarios para desarrollar las acciones propuestas. Si se identificara algún problema con el SAC, el equipo debería determinar si parte de la causa es la cantidad insuficiente de recursos.

## **2.8. CONTROL INTERNO Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **El Control Interno**

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

### **El Control Interno en el marco de la empresa**

Contra mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.



Con la organización de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones más es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.

### **Limitaciones de un sistema de control interno**

Ningún sistema de control interno puede garantizar su cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio
- El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.

Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder

- El factor de error humano
- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

### **2.8.1. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

El diseño, la implementación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se deben orientar de forma radical al logro de los siguientes objetivos:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- b) Garantizar la eficiencia y economía en todas las operaciones de la empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- d) Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- e) Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que pueden comprometer el logro de los objetivos programados.
- f) Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- g) Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones.

### **2.8.2. PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

El control interno implica aplicar los siguientes principios:

- a) El Principio de Igualdad

Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

b) Principio de Moralidad

Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables de la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

c) El Principio de la Eficiencia

Se fundamenta en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, que la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

d) El Principio de Economía

Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.

e) El Principio de Celeridad

Radica en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

f) Los Principios de Imparcialidad y Publicidad

Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

g) El Principio de Valoración de Costos Ambientales

La reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

Un control interno eficiente, reconoce necesariamente la existencia de objetivos y metas en la empresa. Si estos no están definidos adecuadamente, la organización carecerá de rumbo y por lo tanto, de un marco de referencia contra el cual pueda medir los resultados obtenidos.

#### **2.8.4. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

El control interno está compuesto por cinco componentes:

##### a) Ambiente de Control

La esencia de cualquier negocio es su personal, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en el que se opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Los factores del ambiente de control incluyen lo siguiente:

- Valores de integridad y ética.
- Compromisos de competencia.
- Junta de Directores o participación del Comité de Auditoría.
- Filosofía de la gerencia y estilo de la operación.
- Estructura organizacional.
- Asignación de auditoría y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

##### b) La Valoración del Riesgo

Cada empresa enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para

la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos, enlazados jerárquicamente. Dado que las condiciones económicas, industriales regulatoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Los riesgos podrán surgir o cambiar debido a circunstancias tales como:

- Cambios en el ambiente de operación.
- Nuevo personal.
- Crecimiento rápido.
- Sistema de información nuevo o reorganizado.
- Nuevas tecnologías.
- Reestructuraciones de la entidad.
- Operaciones foráneas.
- Pronunciamientos contables.

#### c) Las Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que se llevan a cabo en el área administrativa, para asegurar que se estén tomando las acciones necesarias para los riesgos y el cumplimiento los objetivos. Las actividades de control son diversas como: aprobaciones, autorización, verificación, de conciliaciones, revisión del desempeño de obligaciones, segregación de responsabilidades.

#### d) La Información y Comunicación

Debe identificarse, registrarse y comunicarse la información pertinente en una forma oportuna que facilite al personal cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación también debe ser externa con clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

#### e) Monitoreo

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñen ampliamente por razones diversas como la llegada de personal nuevo, la variación de las actividades del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos y otras presiones adicionales.

El monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.

### **2.9 CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; Por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De tal manera, el control es un elemento clave en la administración.

## **El control como fase del proceso administrativo**

A lo largo de nuestras vidas nos vemos envueltos en una serie de organizaciones, ya sean formales o informales, que tienen como propósito alcanzar una meta en común, a través de diversos planes establecidos y a través de los recursos que se posean. Es en ese momento cuando nace el sentido de la administración, es decir, aquel proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr captar sus objetivos.

La administración en sentido formal, es aquella que se realiza en una empresa. Posee cuatro funciones específicas que son: la planificación, la organización, la dirección y el control; estas en conjuntos se conocen como proceso administrativo y se puede definir como las diversas funciones que se deben realizar para que se logren los objetivos con la óptima utilización de los recursos.

### **2.10. MANUALES**

KOONTZ, Harold (2007) define que:

*“Los Manuales son los instrumentos normativos que contienen en forma breve, clara, descriptiva y explícita información referente a la historia, fundamento legal y administrativo, objetivos generales y/o específicos, atribuciones, funciones, políticas, normas generales y/o específicas de operación, estructura orgánica y organigrama, así como la descripción narrativa y gráfica de los procedimientos de una Dependencia, Unidad Administrativa, Órgano Desconcentrado, Órgano Político-Administrativo o Entidad”.*

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

## **IMPORTANCIA DE LOS MANUALES**

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

### **VENTAJAS:**

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que sea una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- Sirve como una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Facilita la solución de problemas organizacionales.
- Permite que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.
- Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.



## **DESVENTAJAS:**

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
- Algunas consideran que son demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Muy sintética carece de utilidad: muy detallado los convierte en complicados.

## **TIPOS DE MANUALES**

Entre los tipos de manuales más utilizados se encuentran:

- 1.- Manuales Administrativo
- 2.- Manuales de Políticas
- 3.- Manuales de Normas y Procedimientos
- 4.- Manuales para Especialistas

5.- Manual del empleado

6.- Manual de contenido múltiple.

7.- Manuales de finanzas

8.- Manuales del sistema

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

FRANKLIN, Benjamín (2009), pág. 244 afirma: *“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistema, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.*

Para definir los manuales administrativos he considerado importante señalar lo expresado por Benjamín Franklin, quien los definen como documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación, que en el caso de la hostería contribuirá a la coordinación de sus actividades.

## **MANUAL FINANCIERO**

FRANKLIN, Benjamín (2009), pág. 247 manifiesta: *“Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.”*

Benjamín Franklin enfatiza el respaldo para el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización, además es una descripción detallada de los procedimientos de evaluación de los estados financieros; administración de los involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

KOONTZ, Harold (2007), pág. 136 define que:

*“Los Manuales de Procedimientos son medios escritos valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización; es decir, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización”.*

Es aconsejable elaborar un manual de procedimientos por áreas en el cual deberá estar descrito cada procedimiento de trabajo y las normas que giran alrededor de él.

## **CONTENIDO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

- Identificación del procedimiento
- Nombre
- Área de desempeño
- Codificación
- Descripción genérica
- Normas generales
- Responsables de cada una de las actividades que lo integran
- Número del paso o sub-paso.  
Descripción de cada una de las actividades que lo integran

## **2.11. FINANZAS**

Según Ortiz H. (2009), pág. 207 manifiesta que: *“las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan o recaudan dinero y lo gastan o lo invierte”*.

Es la ciencia y arte de administrar el dinero. Tiene que ver con el proceso, las instituciones, el mercado y los instrumentos financieros, para las transferencias de dinero entre las personas y las organizaciones.

Son importantes las finanzas porque permite: Determinar un valor (cuánto vale algo), Tomar decisiones bien fundamentadas en análisis, Administrar los recursos económicos de mejor manera, Interactuar en el mundo de los negocios. Las finanzas están interrelacionados con la administración financiera corporativa, las inversiones y también los mercados e intermediarios financieros.

### **INDICES FINANCIEROS**

Los analistas financieros ayudan en el proceso de la toma de decisiones dentro de una empresa; ellos recopilan y procesan la información financiera y preparan los análisis financieros. A los índices financieros se los conoce también como razones financieras. Los estados financieros de una empresa permiten darse cuenta de cómo se encuentra la situación financiera de la institución mediante un análisis financiero

Al analizar sus estados financieros nos permite comparaciones entre un año y otro y de igual forma en relación a la competencia, para lo cual se analiza cinco razones importantes como: rentabilidad, rotación de activos, apalancamiento financiero, liquidez y valor de mercado.

## **2.12 POLÍTICAS**

Las políticas se las define como las directrices o caminos generales que se deben seguir para la toma de decisiones. Son conocidos como los límites para cualquier decisión.

Las políticas también determinan la manera en que los objetivos deben encaminarse y se los debe cumplir

Las políticas no se han definido por escrito en la empresa sin embargo producto de la investigación he llegado a determinar las siguientes políticas

La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

### **TIPOS DE POLÍTICAS**

En general, podemos distinguir dos tipos de políticas de empresas según sea la forma en que se originan. Estas son:

- a) Políticas impuestas en forma externa y
- b) Políticas formuladas internamente.
- a) Políticas impuestas externamente.

La empresa no se encuentra aislada, sino que vive rodeada del medio. La conducta de este medio afecta a la conducta de la empresa y, a su vez, la empresa también afecta al medio.

La sociedad, a través de sus sistemas políticos, sociales y económicos, formula ciertas acciones que tienden a ordenar su propio desarrollo. Concretamente, los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, establecen ciertas conductas que las empresas deben hacer suyas. Por ejemplo, a través de leyes o decretos, la empresa se ve obligada a acatar y a implantar ciertas políticas. La ley, de Inamovilidad es uno de estos casos. La empresa al obedecerla, la hace suya y dentro implantada dentro de ella una política de inamovilidad, que todos los ejecutivos (de capataz a gerente) deben seguir.

b) Políticas formuladas internamente. Estas son las políticas que de una manera precisa, consciente, y de preferencia por escrito, se formulan con el fin de que sirvan para regir en términos generales en un determinado campo.

Podemos subdividirlas en políticas generales y políticas particulares. Las primeras son aquellas que se aplican a toda la empresa, es decir, a cada una. Otras políticas se refieren a aspectos concretos de producción, ventas, compras, contabilidad, finanzas, relaciones públicas, personal, etc. En ventas, una empresa puede tener como política el desarrollo de una propaganda y publicidad agresivas. También puede establecer como política la ampliación del mercado, es decir, tratar de alcanzar con su producto todo el país, no sólo la zona central.

### **2.13 ESTRATEGIAS**

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. Proviene del idioma griego *stratos*, «ejército», y *agein*, «conductor», «guía». Se aplica en distintos contextos como:

- Estrategia empresarial: se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento empresarial.
- Estrategia de marketing: está dirigida a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, con mayor efectividad que la competencia, a fin de generar en el cliente lealtad hacia una empresa o una marca. Es una parte del marketing que contribuye en planear, determinar y coordinar las actividades operativas.
- Estrategia militar: se denomina de esta forma a la dirección las operaciones militares, que parte de un análisis de las condiciones del enemigo, tiempo, terreno y medios de combate, a fin de establecer el uso más eficiente de las potencialidades de las propias tropas, dirigidas a lograr la derrota del adversario al menor costo material, humano, político y económico posible. Para algunos es el conjunto de acciones que se desarrollan en el campo de batalla y las medidas tomadas para conducir un enfrentamiento armado.
- Estrategia operativa: de acuerdo a las capacidades fundamentales de la empresa (capacidad instalada, tecnología, mano de obra calificada, recursos financieros consiste en establecer las principales ventajas y prioridades competitivas basadas en costo, calidad, tiempo y flexibilidad, del sistema de producción y encontrar la relación perfecta con la estrategia corporativa.

#### **2.14. NORMATIVA LEGAL**

La Hostería se rige bajo la siguiente normativa legal:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Compañías

- Ley de Seguridad Social
- El Código de Trabajo
- El Ministerio de Turismo
- El Ministerio de Relaciones Laborales
- El Ministerio de Salud Pública.

## **2.15. CONTROL CONTABLE FINANCIERO**

### **2.15.1. CONTABILIDAD**

DEFINICION Según ZAPATA, P. (2008) pág. 12 define:  
*“Contabilidad es un sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esta información de estados y comunica los resultados a los tomadores de decisiones”*

Por tanto podemos manifestar que la contabilidad es una herramienta aplicable a cualquier tipo de empresa, debido a que contribuye a un eficaz desarrollo institucional.

#### **OBJETIVO DE LA CONTABILIDAD.**

Según ZAPATA, P. (2008) manifiesta:

- Conocer la situación económica de una empresa en un período determinado generalmente un año, así como analizar e informar sobre los resultados obtenidos, para poder tomar decisiones adecuadas y oportunas a los interesados de la empresa.
- Proporcionar la mayor información posible tanto en lo acontecido durante un período de tiempo como del estado de la empresa en la fecha determinada. La contabilidad permite a la empresa recoger toda la información de las relaciones que la empresa mantiene con los distintos elementos con que se relaciona. Busca también reflejar el patrimonio de la



misma lo que permite llevar un control de todas las operaciones realizadas y saber si la empresa obtiene beneficios o pérdidas.

La información que proporciona la contabilidad, no interesa solo al empresario, también a otras personas como:

Los socios de la empresa, pues también son propietarios y desean saber la marcha de la empresa.

Personas o instituciones con interés en invertir dinero en esa empresa.

Los bancos, al momento de otorgar un crédito.

Al Servicio de Rentas Internas, para saber si la empresa cumple con sus obligaciones fiscales.

Proveedores y acreedores.

La información además debe cumplir exigencias y requisitos con el fin de ser útil para los usuarios tales como:

Comprensible, fácil de entender.

Relevante, al mostrar datos realmente importantes.

Fiabes, correctamente elaborados.

Comparables, con datos históricos de la misma empresa.

Oportunas, elaboradas en el momento adecuado.

## **CLASIFICACION DE LA CONTABILIDAD**

Según ZAPATA, P. (2008) dice: *“La contabilidad es única en sus principios y múltiple en sus aplicaciones. En la actualidad se determinan campos especializados en esta área, de acuerdo con el objetivo que cumplen en cada caso; de tal manera que podemos hablar de”:*

Comercial o general

Industrial o Costos

Bancaria o financiera

Agrícola

De servicios en general

Gubernamental.

## **2.10.2. SISTEMA CONTABLE**

### **CONCEPTO**

El sistema contable de una empresa es un conjunto de registros, procedimientos y equipos que rutinariamente trata con los eventos que afectan su desempeño y posición financieros. El sistema mantiene la contabilidad de los activos y pasivos de la empresa.

### **IMPORTANCIA**

Los administradores deben estar alertas a la importancia de los sistemas y controles. Los registros contables se llevan por varias razones. Una razón primordial es para ayudar a los administradores a operar entidades de manera más eficiente y efectiva.

Cualquier persona que constituye una empresa pronto descubrirá que es absolutamente esencial llevar registros. Aún las organizaciones más simples deben tener algún tipo de registros. La prueba de costo –beneficio se cumple fácilmente. A menos que se tenga una recopilación ordenada de los registros, se obtiene un caos intolerable. En resumen, un sistema contable es una sabia inversión en el negocio. El enfoque del sistema está en las transacciones repetitivas voluminosas, que casi siempre caen dentro de una de las cuatro categorías siguientes:

- Desembolsos de efectivo
- Entradas de efectivos

Adquisición de bienes o servicios, incluyendo la nómina de los empleados

Ventas u otro tipo de entrega de bienes o servicios.

Ningún administrador presente o futuro puede arriesgarse a no tener una conciencia de los atributos de un sistema de control interno adecuado.

Separación de obligaciones.

Esta no sólo ayuda a asegurar una recopilación de datos preciso sino que también limita las oportunidades de hacer un fraude que requeriría del acuerdo de dos o más personas. Este es sumamente importante y se divide en cuatro partes:

- Separación de la responsabilidad operativa de la de llevar registros. Toda función contable debe divorciarse de los departamentos operativos.
- Separación de la custodia de los activos de contabilidad
- Separación de la autorización de transacciones de la custodia de los activos relativos.
- Separación de obligaciones dentro de la función contable.

Un objetivo principal en la separación de las obligaciones es el de asegurarse de que una persona, actuando por sí sola, no puede hacerle un fraude a la compañía.

Autorización apropiada La autorización puede ser general o específica. La autorización general comúnmente se encuentra por escrito, fija límites a pagar sobre el precio a recibir, sobre límites de crédito que se otorgan a los clientes. También puede haber prohibiciones absolutas.

La autorización específica usualmente significa que un administrador superior debe permitir cualquier desviación particular de los límites fijados en la autorización general.

### **Documentos Adecuados.**

Los documentos y los registros varían de manera considerable, desde documentos fuente como facturas de venta y órdenes de compra hasta diarios y mayores. El objetivo es el registro inmediato, completo y a prueba de manipulación indebida.

El registro inmediato es particularmente importante en el manejo de ventas en efectivo.

Sin comprobantes foliados el cajero puede destruir la copia para la empresa del comprobante y embolsarse el efectivo

### **Procedimientos Apropriados**

La mayoría de las organizaciones tienen manuales de procedimientos que especifican el flujo de documentos y proporcionan la información e instrucciones que facilitan el registro adecuado.

Las revisiones rutinarias y automáticas son las maneras principales para obtener los procedimientos apropiados. Así como las actividades de manufactura tienden a ser más eficientes por división y especialización de actividades repetitivas, las actividades de registro se pueden hacer menos costosas y más precisas.

### **Salvuardas Físicos.**

Obviamente, las pérdidas de efectivo, inventarios, y registros se minimizan con el uso de las cajas de seguridad, cerrojos, guardias y acceso limitado. Muchas compañías requieren que todos los visitantes firmen un registro y usen un gafete.

Los empleados también utilizan gafetes con su nombre que están codificado para mostrar las instalaciones a las que tienen acceso. Las puertas a las áreas de investigación o a los cuartos de computadoras frecuentemente sólo se pueden abrir con llaves especiales o utilizando un código específico. Algunas veces, los negocios pequeños son en particular vulnerables al robo de activos físicos.

## **PASOS DEL CICLO CONTABLE**

Como se explicó anteriormente la vida de un negocio o de una empresa se divide en períodos contables, y cada período es un ciclo contable recurrente, que empieza con los documentos fuentes, el registro de las transacciones en el diario y que 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:**

Consiste en 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 cargos y créditos de los asientos consignados en el diario.

### **4.- Elaboración del Balance de Comprobación no ajustado o una hoja de trabajo (opcional):**

Consiste en determinar los saldos de las cuentas del libro mayor y en comprobar la exactitud de los registros. Con la hoja de trabajo se reubican los efectos de los ajustes, antes de registrarlos en las cuentas; transferir los saldos de las cuentas al balance general o al estado de resultados, procediendo por último a determinar y comprobar la utilidad o pérdida.

5.- Analizar los ajustes y las correcciones, registrarlos en el diario y transferirlos al mayor: Consiste en registrar en el libro diario los asientos de ajuste, con base en la información contenida en la hoja de trabajo, en sus columnas de ajustes; se procede luego a pasar dichos ajustes al libro mayor, para que las cuentas muestren saldos correctos y actualizados.

6.- Elaboración de un balance de prueba ajustado

7.- Elaboración de los estados financieros formales

Consiste en reagrupar la información proporcionada por la hoja de trabajo y en elaborar un balance general y un estado de resultados.

8.- Cierre de libros

Una vez preparados los estados financieros, los contadores deben preparar las cuentas del mayor para registrar las transacciones del siguiente período. Este proceso es el que se conoce como cierre de libros o cierre de cuentas.

### **2.15.3. PLAN GENERAL DE CUENTAS**

VALENCIA, Roberto; (2008), pág. 89. Manifiesta: *“Un plan de cuentas es un listado que contiene todas las cuentas que son necesarias para registrar los hechos contabilízales. Es decir es un registro ordenado y sistemático del total de las cuentas que intervienen en una empresa”*.

En resumen el plan de cuentas es una relación de todas las cuentas que se ha de utilizar para desarrollar la contabilidad en una empresa, indicando para cada uno de ellas las razones de débito y crédito, y el significado de su saldo.

Es la lista de cuentas ordenada metódicamente, ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines.

El plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones, y posibilitar un adecuado control. Se diseña y elabora atendiendo los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad.

De acuerdo a la aplicación de las NIIF, se deben reclasificar activos, pasivos y patrimonio clasificados o identificados de acuerdo con otros principios o normas que en la actualidad no concuerdan con NIIF

## **ESTRUCTURA DEL PLAN DE CUENTAS**

El plan se debe estructurar de acuerdo con las necesidades de información presentes y futuras de la empresa, y se elaborará luego de un estudio previo que permita conocer sus metas, particularidades, políticas, otros. Por lo anterior, un plan de cuentas debe ser específico y particularizado. Además, debe reunir las siguientes características:

Sistemático en el ordenamiento y presentación.

Flexible y capaz de aceptar nuevas cuentas

Homogéneo en los agrupamientos platicados

Claro en la denominación de las cuentas seleccionadas

La estructura del pan de cuentas debe partir de agrupamientos convencionales, los cuales, al ser jerarquizados, presentan los siguientes niveles:

Primer nivel. El grupo está dado por los términos de la situación financiera, económica y potencial, así:

Situación financiera

- Activo
- Pasivo
- Patrimonio

Situación económica

- Cuentas de resultados deudoras (Gastos)
- Cuentas de resultados acreedoras (Rentas)

Situación potencial

- Cuentas de orden

Segundo nivel. El subgrupo está dado por la división racional de los grupos, efectuada bajo algún criterio de uso generalizado, así:

El activo se desagrega bajo el criterio de liquidez:

- Activo corriente
- No corriente
- Activo fijo o Propiedad, planta y equipo
- Diferidos y Otros activos

El pasivo, se desagrega bajo el criterio de temporalidad



- Pasivo corriente (corto plazo)
- Pasivo fijo (largo plazo)
- Diferidos y Otros pasivos

El patrimonio se desagrega bajo criterio de inmovilidad:

- Capital
- Reservas
- Superávit de capital
- Resultados

Las cuentas de resultados deudoras (Gastos) se desagregan así:

- Operacionales
- No operacionales
- Extraordinarios

Las cuentas de resultados acreedoras (Rentas) se desagregan así:

- Ingresos operacionales
- Ingresos no operacionales
- Extraordinarios

Las cuentas de orden se desagregan en:

Deudoras

Acreedoras

## **LIBROS PRINCIPALES**

Llamados también mayores, y de acuerdo con las disposiciones legales, los comerciantes deben llevar los siguientes libros:

Libro de inventarios y balances

Al iniciar la actividad comercial, la empresa debe elaborar un inventario y un balance general que le permitan conocer de manera clara y completa la situación de su patrimonio, en este libro deben registrarse todos estos rubros, de acuerdo con las normas legales.

Legalidad contable:

Los libros de contabilidad deben conservarse por lo menos diez años, contados desde el cierre de aquellos o la fecha del último asiento o comprobante.

La información que debe contener este libro es:

La cantidad de artículos inventariados al inicio del periodo contable. (Generalmente son los inventarios y los activos fijos).

El nombre y código de las cuentas y las subcuentas que conforman los rubros anteriormente descritos.

El valor que corresponde al valor unitario de cada artículo.

El valor parcial de las operaciones.

El valor total correspondiente a cada cuenta.

En este libro se registra en primer lugar el inventario y luego se registra el Balance General correspondiente.

## **DIARIO GENERAL**

Es un registro el cual se describen día a día todas las operaciones resultantes de los hechos económicos ocurridos en un período no superior a un mes. Los asientos que se hacen en este libro son un traslado de la información contenida en los comprobantes de contabilidad, los que a su vez deben estar soportados con los documentos que los justifiquen.

En este libro se encuentra información como:

La fecha completa del día en el cuál se realizó el comprobante de diario.

La descripción del comprobante.

La totalidad de los movimientos débito y crédito de cada cuenta

Los saldos finales de cada cuenta y su traslado a las cuentas del mayor.

Todos los comerciantes o empresas deben conformar su contabilidad en libros y registros contables de acuerdo con la normatividad del código del comercio y las disposiciones legales.

Tabla 1. Esquema del libro diario

Folio 1

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	SUMAN Y PASAN			

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

## LIBRO MAYOR

A lo largo de la vida de una empresa, se van produciendo distintos hechos que deben ser registrados por prescripción legal o por necesidades de la gestión de la empresa. Estos hechos quedan reflejados en el Libro Diario de forma cronológica. La finalidad del Libro Mayor va a consistir en recoger estos mismos hechos pero no en atención a la fecha de realización, sino a la cuenta que se ha visto afectada.

El Libro Mayor es un libro no obligatorio, a pesar de que en la práctica resulta imprescindible llevarlo. En él se van a recoger las distintas cuentas, y los movimientos que se hayan realizado en ellas.

La secuencia para hacer un asiento es la siguiente: primero se anota en el libro diario y después se pasa ese asiento a la ficha individual de cada cuenta.

De este modo, el diario es como lo que su nombre indica, un libro diario donde se anotan una tras otra todas las operaciones de la empresa y el mayor - que está representado por una ficha para cada cuenta - va anotando en cada ficha sólo los movimientos que a ella corresponden.

**Tabla 2.** Esquema del libro mayor

Código:		Cuenta:			
FECHA	DETALLE	MOVIMIENTOS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
	SUMAN TOTAL				

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

## **LIBROS AUXILIARES**

Su función es ampliar la recogida de información en los libros principales.

Su estructura es muy variada y con frecuencia suelen ser archivos fotocopiados y además pueden recogerse en cualquier soporte informático. Son, entre otros, los siguientes:

Libro de Caja

Libro Auxiliar de Bancos

Libro Auxiliar de Clientes

Libro Auxiliar de Proveedores

Libro Auxiliar de Compras

Libro Auxiliar de Ventas

### **2.15.4. ESTADOS FINANCIEROS**

La síntesis de todo el proceso contable se llama Estados Financieros, mismos que son históricos, ya que reflejan hechos pasados, que sirven como base para predecir hechos futuros y principalmente la toma de decisiones.

GUDIÑO E: 2008, pág. 327 *“De conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y vigentes en el país determinan como estados financieros básicos”* los siguientes:

Estado de situación financiera o balance general.

Estados de resultados.

Estado de evolución del patrimonio.

Estado de flujo de efectivo.

Políticas contables y notas explicativas.

## **2.16. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)**

Las NIIF son consideradas un conjunto de normas en el sentido de que establecen reglas generales, también dictaminan tratamiento específicos. Las Normas Internacionales de Información Financiera comprenden:

### **NIIF 1 ADOPCIÓN, POR PRIMERA VEZ, DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros tengan arreglo a las NIIF de una entidad, así como su información financiera intermedia, relativa a una parte del período cubierto por tales estados financieros, contengan información de alta calidad que:

Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los períodos que se presenten y que suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Pueda ser obtenida a un costo que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

### **NIIF 2 PAGOS BASADOS EN ACCIONES**

Esta NIIF consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una transacción con pagos basados en acciones. En concreto, requiere que la entidad refleje en el resultado del período y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las

transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

La NIIF requiere que la entidad reconozca las transacciones por pagos basados en acciones en sus estados financieros, incluyendo las transacciones con los empleados o con terceros que vayan a ser liquidadas en efectivo, con otros activos o con instrumentos de patrimonio de la entidad. No hay otras excepciones, en la aplicación de la NIIF, distintas de las que corresponden a transacciones a las que se aplica otra Norma.

### **NIIF 3 COMBINACIONES DE EMPRESAS**

La esencia de esta NIIF consiste en especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios.

Una combinación de negocios es la unión de entidades o negocios separados en una única entidad que emite información financiera. El resultado de casi todas las combinaciones de negocios es que una entidad, la adquirente, obtiene el control de uno o más negocios distintos, las entidades adquiridas. Si una entidad obtuviese el control de una o más entidades que no son negocios, la reunión de esas entidades no será una combinación de negocios.

### **NIIF 4 CONTRATOS DE SEGUROS**

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de su proyecto sobre contratos de seguro. En particular, esta NIIF requiere:

Realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras.

Revelar información que identifique y explique los importes de los contratos de seguro en los estados financieros de la aseguradora, y que ayude a los



usuarios de dichos estados a comprender el importe, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros procedentes de dichos contratos.

## **NIIF 5 ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS**

El objetivo de esta NIIF es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las operaciones discontinuadas. En particular, esta NIIF requiere:

Los activos cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta, así como que cese la depreciación de dichos activos.

Los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, se presenten en forma separada en el balance, y que los resultados de las operaciones discontinuadas se presenten por separado en el estado de resultados.

## **NIIF 6 EXPLORACIÓN Y EVALUACIÓN DE RECURSOS MINERALES**

El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la exploración y evaluación de recursos minerales.

Desembolsos efectuados por una entidad en relación con la exploración y la evaluación de recursos minerales, antes de que se pueda demostrar la factibilidad técnica y la viabilidad comercial de la extracción de recursos minerales. La búsqueda de recursos minerales, incluyendo minerales, petróleo, gas natural y recursos similares no renovables, realizada una vez que la entidad ha obtenido derechos legales para explorar en un área determinada, así como la determinación de la factibilidad técnica y la viabilidad comercial de la extracción de recursos minerales.

Gastos de exploración y evaluación reconocidos como activos de acuerdo con las políticas contables de la entidad.

## **NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS: INFORMACIÓN A REVELAR**

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros revelen información que permita a los usuarios evaluar. Relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad.

La naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el período y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

La información a revelar cualitativa describe los objetivos, las políticas y los procesos de la gerencia para la gestión de dichos riesgos.

Las informaciones a revelar cuantitativas dan información sobre la medida en que la entidad está expuesta al riesgo, basándose en información provista internamente al personal clave de la dirección de la entidad.

Juntas estas informaciones a revelar dan una visión de conjunto del uso de instrumentos financieros por parte de la entidad y de la exposición a riesgos que éstos crean.

## **NIIF 8 SEGMENTOS DE OPERACIÓN**

Principio básico – Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio, el desarrollo y los entornos económicos en los que opera.

## **NIIF 9 INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

Establece los requerimientos para la clasificación y medición de los activos financieros y pasivos financieros, incluyendo algunos contratos híbridos.

Esa fue la Fase 1 del proyecto del Consejo para substituir la NIC 39. Las fases principales son: Fase 1: clasificación y medición. Fase 2: Metodología del deterioro de valor. Fase 3: Contabilidad de coberturas. El Consejo pretende que la NIIF 9 sustituya en última instancia a la NIC 39 en su totalidad. El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivo financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Reconocimiento y medición inicial: Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y sólo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento. En el reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero o pasivo financiero, por su valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o un pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo financiero o pasivo financiero.

## **NIIF 10 ESTADOS FINANCIEROS COSOLIDADOS**

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas. Para cumplir el objetivo, esta NIIF:

(a) requiere que una entidad (la controladora) que controla una o más entidades distintas (subsidiarias) presente estados financieros consolidados;

(b) define el principio de control, y establece el control como la base de la consolidación;

(c) establece la forma en que se aplica el principio de control para identificar si un inversor controla una entidad participada y por ello debe consolidar dicha entidad; y

(d) establece los requerimientos contables para la preparación de los estados financieros consolidados.

Los estados financieros consolidados son los estados financieros de un grupo en el que los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos, y flujos de efectivo de la controladora y sus subsidiarias se presentan como si se tratase de una sola entidad económica.

## **NIIF 11 NEGOCIOS CONJUNTOS**

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente (es decir acuerdos conjuntos). La NIIF requiere que una parte de un acuerdo conjunto determina el tipo de acuerdo conjunto en el que está involucrada mediante la evaluación de sus derechos y obligaciones que surgen del acuerdo.

La NIIF se aplicará por todas la entidades que sean una parte de un acuerdo conjunto. Un acuerdo conjunto es un acuerdo mediante el cual dos o más partes mantienen control conjunto. La NIIF define control conjunto como el reparto del control contractualmente decidido de un acuerdo que existe solo cuando las decisiones sobre las actividades relevantes (es decir, que afectan de forma significativa a los rendimientos del acuerdo) requieren el consentimiento unánime de las partes que comparten el control.

La NIIF clasifica los acuerdos conjuntos en dos tipos -operaciones conjuntas y negocios conjuntos. Una operación conjunta es un acuerdo conjunto mediante el cual las partes que tienen control conjunto del acuerdo (es decir, operadores conjuntos) tienen derecho a los activos y obligaciones con respecto a los pasivos, relacionados con el acuerdo. Un negocio conjunto es un acuerdo conjunto mediante el cual las partes que tienen

control conjunto del acuerdo (es decir, participantes en un negocio conjunto) tienen derecho a los activos netos del acuerdo.

Una entidad determinará el tipo de acuerdo conjunto en el que está involucrada considerando sus derechos y obligaciones. Una entidad evaluará sus derechos y obligaciones considerando la estructura y forma legal del acuerdo, las cláusulas acordadas por las partes del acuerdo y, cuando corresponda, otros factores y circunstancias.

La NIIF requiere que un operador conjunto reconozca y mida los activos y pasivos (y reconozca los ingresos de actividades ordinarias y gastos) en relación su participación en el acuerdo según las NIIF relevantes aplicables a los activos, pasivos, ingresos de actividades ordinarias y gastos concretos.

## **NIIF 12 REVELACIONES DE PARTICIPACIONES EN OTRAS ENTIDADES**

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable del impuesto a las ganancias. Para los propósitos de esta Norma, el término impuesto a las ganancias incluye todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que se relacionan con las ganancias sujetas a imposición. El impuesto a las ganancias incluye también otros tributos, tales como las retenciones sobre dividendos, que se pagan por parte de una entidad subsidiaria, asociada o negocio conjunto, cuando proceden a distribuir ganancias a la entidad que informa.

El principal problema al contabilizar el impuesto a las ganancias es cómo tratar las consecuencias actuales y futuras de:

(a) la recuperación (liquidación) en el futuro del importe en libros de los activos (pasivos) que se han reconocido en el estado de situación financiera de la entidad; y

(b) las transacciones y otros sucesos del periodo corriente que han sido objeto de reconocimiento en los estados financieros.

### **NIIF 13 VALOR RAZONABLE**

(a) define valor razonable;

(b) establece en una sola NIIF un marco para la medición del valor razonable; y

(c) requiere información a revelar sobre las mediciones del valor razonable.

Esta NIIF se aplicará cuando otra NIIF requiera o permita mediciones a valor razonable o información a revelar sobre mediciones a valor razonable (y mediciones, tales como valor razonable menos costos de venta, basados en el valor razonable o información a revelar sobre esas mediciones), excepto en circunstancias específicas.

Los requerimientos sobre medición e información a revelar de esta NIIF no se aplicarán a los elementos siguientes:

(a) transacciones con pagos basados en acciones que queden dentro del alcance de la NIIF 2 Pagos basados en Acciones;

(b) transacciones de arrendamiento que queden dentro del alcance de la NIC 17 Arrendamientos; y

(c) mediciones que tengan alguna similitud con el valor razonable pero que no sean valor razonable, tales como el valor neto realizable de la NIC 2 Inventarios o valor en uso de la NIC 36 Deterioro del valor de los Activos.

La información a revelar requerida por esta NIIF no se requiere para los siguientes elementos:

(a) activos del plan medidos a valor razonable de acuerdo con la NIC 19 Beneficios a los Empleados;

(b) inversiones en un plan de beneficios por retiro medidos a valor razonable de acuerdo con la NIC 26 Contabilización e Información Financiera sobre Planes de beneficio por Retiro; y

(c) activos para los que el importe recuperable es el valor razonable menos los costos de disposición de acuerdo con la NIC 36.

La NIIF 13 define valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). Esa definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad. Al medir el valor razonable, una entidad utiliza los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar el precio del activo o pasivo en condiciones de mercado presentes, incluyendo supuestos sobre el riesgo. En consecuencia, la intención de una entidad de mantener un activo o liquidar o satisfacer de otra forma un pasivo no es relevante al medir el valor razonable.

La NIIF explica que una medición del valor razonable requiere que una entidad determine lo siguiente:

(a) el activo o pasivo concreto a medir;

(b) para un activo no financiero, el máximo y mejor uso del activo y si el activo se utiliza en combinación con otros activos o de forma independiente;

(c) el mercado en el que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o pasivo; y

(d) la(s) técnica(s) de valoración apropiadas a utilizar al medir el valor razonable. La(s) técnica(s) de valoración utilizadas deberían maximizar el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizar los datos de entrada no observables. Los datos de entrada deben ser congruentes con

los datos de entrada que un participante de mercado utilizaría al fijar el precio del activo o pasivo.



## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA DE “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA HOSTERÍA LA CASA DE HACIENDA”**

#### **3.1. INTRODUCCION A LA PROPUESTA**

El diagnóstico situacional nos demuestra que existen fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas, mediante la presente investigación que tiene como finalidad diseñar un manual de procedimientos administrativos financieros de la Hostería “La Casa de Hacienda” de la parroquia de Ilumán, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, contribuya a potencializar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, eliminar las debilidades y minimizar las amenazas. La investigación contribuirá a optimizar recursos, apoyar el trabajo de los directivos, los empleados conocerán y ejecutarán sus funciones adecuadamente. El propósito es que la empresa tenga un cumplimiento adecuado en los ámbitos administrativo, financiero, contable y tributario.

A través de la presente propuesta, la entidad busca mejorar de manera notable las actividades propias de la hostería, cuidando de esta manera la economía, el prestigio de la institución y la atención al cliente; logrando permanecer en el mercado turístico e incrementar el desarrollo económico de la institución en conjunto.

#### **3.2. OBJETIVOS**

La Hostería “La Casa de Hacienda” que se dedica a la venta de servicios de hospedaje, alimentación y realización de eventos es de carácter privado y está vinculada a la industria del turismo y hotelera.

El objeto del estudio está enfocado a la determinación del nivel de satisfacción de los clientes del servicio de alojamiento esto permitirá realizar la medición y análisis para llegar a la mejora del servicio.

### 3.2.1. LOGOTIPO Y DENOMINACION

Gráfico 1. logotipo



Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

Gráfico 2. Portada de la hostería



### **3.2.2. MISION**

Somos una hostería que con creatividad satisface las necesidades y expectativas en los clientes mediante la prestación de servicios de alojamiento, descanso, alimentación y recreación en un ambiente natural de calidad, dando una experiencia única en su estadía

### **3.2.3. VISION**

Para el año 2020, ser el mejor complejo hotelero que cuente con la mejor infraestructura, belleza escénica, descanso y confort para brindarle una comodidad a nuestros visitantes y la relajación que nos distingue.

### **3.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Brindar un servicio óptimo a sus clientes, en la calidad de su recepción y en su diversidad ambiental.

- Brindar el mejor servicio de alojamiento, comida y realización de actividades turísticas.
- Establecer una imagen diferenciada para nuestros clientes, a través de una amplia gama de paquetes promocionales apropiados
- Proporcionar una de las mejores instalaciones que se encuentran en el sector de una parroquia rural de Otavalo, que nos asegure su regreso.
- Ofrecerle la tranquilidad y el descanso para toda persona que se hospede en nuestra hostería.

### **3.2.5. VALORES**

- Trabajo en equipo.- Las acciones a realizarse deben ser el producto del consenso y la labor mancomunada.

- Lealtad.- Se garantiza la consolidación y mejoramiento de la institución manteniendo los valores y el fortalecimiento del recurso humano.
- Compromiso.- Hacer bien las cosas, fundamentándose en la normativa institucional, aprovechando las oportunidades, eliminando las debilidades, potencializando las fortalezas, enfrentando las amenazas, institucionalizando los procesos, capacitando, fundamentando y buscando la participación de todos para lograr el desarrollo de la hostería.
- Servicio al cliente.- Dirigir las acciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de los demás.
- Responsabilidad social.- Cumplir con eficiencia y eficacia nuestro rol personal e institucional.
- Liderazgo basado en la motivación.- Capacidad de respuesta oportuna a necesidades y requerimiento de los usuarios, con compromiso social, idoneidad, sensibilidad, honestidad, innovación y tecnología, propendiendo el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales
- Satisfacción del cliente.- cumplir con los requisitos del cliente

### **3.2.6 PRINCIPIOS**

- Puntualidad en los horarios y en el cumplimiento de tareas asignadas.
- Ética profesional en el ejercicio de cada cargo dando cumplimiento a las leyes y la moral.
- Calidad en el servicio proporcionado a través de una excelente atención y cortesía.

### **3.2.6 POLITICAS DE LA HOSTERÍA**

#### **Política General:**

- Ofrecer a los consumidores un producto de calidad en base a precios del mercado que garantice nuestro compromiso de responsabilidad social, ética, valores y principios básicos.

#### **Políticas específicas:**

- Reservación a partir de las 8:00am.
- La edad mínima para reservaciones es de 18 años.
- El servicio de restaurante tiene un costo adicional.
- No se admiten mascotas.
- Hora de salida hasta las 12:00 m.
- Todos los huéspedes deben registrarse en recepción.
- No se permite fumar en las habitaciones, a excepción de la zona exterior.
- Se prohíbe tocar instrumentos musicales, radios a alto volumen o fiestas ruidosas.
- No se permite cocinar en las habitaciones.
- Cualquier daño causado por huéspedes al hotel, será cancelado por el huésped.
- Políticas de reclutamiento
- Objetivo:
- Se busca definir las políticas de reclutamiento que sirva como dirección a la hora llenar una vacante.
- Se dará prioridad a candidatos que residan en la zona.
- Se contratara personal extra solo en vacaciones o eventos que requieran de más elementos.
- Políticas de evaluación del desempeño

**Objetivo:**

- Definir los métodos que servirán para la evaluación del desempeño laboral de todas las personas
- Las evaluaciones del desempeño en el hotel se realizarán periódicamente.
- La evaluación del desempeño laboral tendrá por objetivo la retroalimentación, el aprendizaje y corrección de fallas.
- Todo empleado estará sujeto a las evaluaciones periódicas de su desempeño.
- Las personas de reciente ingreso a la organización, serán evaluadas por sus jefes inmediatos durante el período de prueba.
- Los Jefes de área supervisarán que el personal haga uso eficiente de los insumos que requieran en el uso de sus labores.

**Políticas de remuneración****Objetivo:**

Establecer maneras que garanticen adecuar las remuneraciones al hotel y a las personas.

- El hotel concederá anticipos.
- El hotel no concederá préstamos.
- La remuneración de los empleados se efectuará al final de cada mes.
- El sueldo de cada persona debe corresponder a las funciones y al cargo de acuerdo al sistema salarial que le corresponda, que sea conforme con el presupuesto de la hostería.

**Políticas de seguridad e higiene**

- Crear normas para la prevención de accidentes de trabajo u enfermedades.
- Es responsabilidad de cada área velar por la impecabilidad de dicha infraestructura.

- Todas las personas deben atender las medidas de higiene y seguridad establecidas a nivel general.
- El área de restaurante es la que debe contar con normas muy estrictas de higiene.

### **3.2.7 MARCO LEGAL**

El marco jurídico en el cual se rigen las actividades de la Hostería “La Casa de Hacienda” es el siguiente:

Ley Régimen Tributario Interno,

Código del Trabajo,

Ley de Seguridad Social,

Ley de Compañías,

Reglamento Interno (parte de la propuesta).

### **3.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO**

#### **Objetivo general:**

Establecer una definición, elaboración, registro y diagramación de los procedimientos administrativos de la empresa.

#### **Objetivos Específicos:**

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Intervenir en la consulta de todo el personal.
- Facilitar las labores de evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

### **3.3.1 NIVELES ADMINISTRATIVOS**

#### **Nivel Directivo**

Constituye el nivel ejecutivo de la hostería que se encarga de dirigir la empresa tomando decisiones relacionadas a sus políticas; en esta empresa el nivel directivo está representado por la Gerente y la Junta de socios que delegan autoridad al personal.

#### **Nivel Intermedio**

Se encarga de informar, elaborar proyectos para el desarrollo de la empresa, en este nivel se encuentran el administrador y la contadora.

#### **Nivel Operativo**

Es el responsable de alcanzar las metas de trabajo, mediante la ejecución de las actividades de la empresa, ejecuta las disposiciones del nivel directivo, en este nivel se encuentran el chef o cocinero, sus ayudantes, además las camareras en el área de hospedaje y todo el personal que ejecutan diariamente sus actividades.

#### **DIRECTORIO:**

La Hostería “La Casa de Hacienda”, es una empresa familiar cuyos accionistas son dos hermanos con sus respectivas familias, las mismas que son parte del directorio y empleados de la misma.



### **3.3.2 MANUAL DE FUNCIONES**

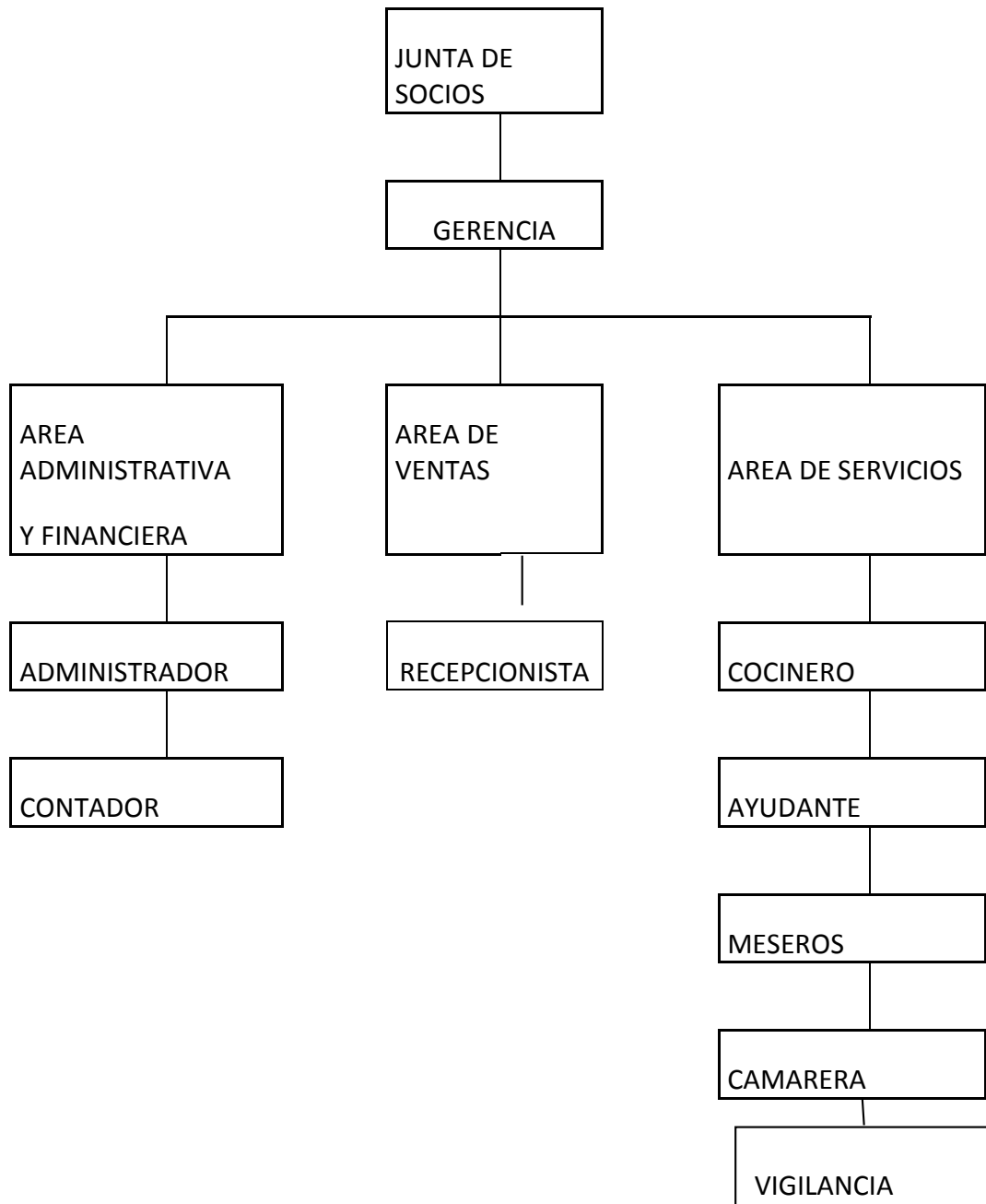
El siguiente manual de funciones servirá como base y se trabajara bajo unos parámetros para cada uno de los funcionarios existentes y futuros como medio de orientación a la hora de ejercer su cargo.

El manual de funciones está bajo el mando de la empresa y su consulta sólo lo podrán hacer los empleados que pertenezcan a ella, su custodia, conservación y aplicación será responsabilidad para el que dirige cada área.

Las normas y procedimientos establecidos en el manual, son confidenciales y de obligatorio cumplimiento.


### 3.3.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO

Gráfico 3. Organigrama general



Fuente: Investigación directa  
Elaboración: la Autora

**Tabla 3.** Gerencia.


<b>TITULO DE CARGO:</b> Gerente General.
<b>UBICACIÓN:</b> Gerencia General.
<b>SUPERIOR INMEDIATO:</b> Accionistas.
<b>RESPONSABILIDAD POR PERSONAS:</b> La Recepcionista, El Chef o Cocinero, Auxiliar de Aseo y/o Vigilantes, al Área de Servicio como el restaurante.
<b>Descripción del puesto:</b>
Controlar que los procedimientos y políticas de la empresa se ejecuten por todos los empleados.
Tener iniciativa, don de mando y liderazgo.
Mantener actualizado el sistema de control interno.
<b>Funciones:</b>
1. Controlar las actividades planificadas con lo realizado
2. Observar que los clientes estén bien atendidos
3. Vigilar las áreas de limpieza
4. Revisar y firmar los convenios o contratos en los que la hostería brinde sus servicios.
5. Analizar los problemas de la empresa en el sector administrativo financiero, de personal entre otros.
6. Supervisar constantemente los desperfectos que presente la hostería.


7. Vigilar el buen desempeño del área de recepción.
8. Hacerse responsable de algún reclamo, desperfecto o inconveniente de los clientes.
9. Dar mantenimiento a la hostería y todas sus áreas.
<b>Perfil del Cargo</b>

Edad: 30 años en adelante
Sexo: Indistinto
<b>Conocimientos</b>
Procesos y procedimientos administrativos y contables.
Técnicas de definición de precios, productos y servicios.
Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo.
Técnicas de negociación y administración de contratos.
Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad.
Aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera.
<b>Competencia Técnica</b>
Educación: Título superior en Administración Hotelera.
Experiencia: Mínima de 3 años en Administración hotelera.
Capacitación mínima requerida
Cursos generales de Word, Excel, power point, internet.

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora


Tabla 5: Administrador

<p><b>TITULO DE CARGO:</b> Administrador</p>	
<p><b>UBICACIÓN:</b> Gerencia General.</p>	
<p><b>SUPERIOR INMEDIATO:</b> Gerente General.</p>	
<p><b>RESPONSABILIDAD POR PERSONAS:</b> La secretaria, el ejecutivo de venta, los agentes de ventas.</p>	
<p><b>Descripción del puesto:</b></p>	
<p>Planificar objetivos y estrategias</p>	
<p>Analizar y evaluar resultados</p>	
<p>Liderar el trabajo del equipo.</p>	
<p><b>Funciones:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar que las actividades que se realicen en la empresa se desarrollen favorables y ordenadamente.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que la empresa esté desarrollando efectivamente los procesos de dirección y control de los planes establecidos previamente para lograr los objetivos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar lista de asuntos sin resolver para establecer prioridades y resolverlos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar proyectos de trabajo presentados y socializar con el personal.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar al día en el trámite de expedientes.</li> </ul>	

<b>Perfil del Cargo:</b>
Edad: 25 años en adelante
Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
<b>Conocimientos:</b>
Procesos administrativos
Técnicas de marketing , manejo de personal, administración de contratos.
Educación: Título superior en Administración Hotelera o afines.
Experiencia en cargos similares 2 años
Manejo de internet, Word Excel, power point.

- Fuente: Investigación directa
- Elaboración: la Autora


Tabla 6 Contador

<p><b>TÍTULO DEL CARGO:</b> Contador</p>	
<p><b>UBICACIÓN:</b> Área Contable</p>	
<p><b>SUPERIOR:</b> Gerente, Administrador</p>	
<p><b>RESPONSABILIDAD POR:</b> ,Auxiliar contable, servicios.</p>	
<p><b>Descripción del puesto</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar informes al gerente y propietarios</li> <li>• Cumplir con disposiciones legales y normas técnicas</li> <li>• Brindar asesoría financiera a la gerencia.</li> </ul>	
<p><b>Funciones:</b></p>	
<p>Elaborar estados financieros para fines contables, fiscales y financieros.</p>	
<p>Operar cualquier sistema de Contabilidad, utilizando la computadora en el proceso Contable-Financiero.</p>	
<p>Organizar y distribuir las actividades de la auxiliar contable.</p>	
<p>Supervisar a la auxiliar de contabilidad en la realización de sus funciones</p>	
<p>Asesorar en materia contable, fiscal y financiera</p>	
<p>Fundamentar toma de decisiones basados en el análisis de la información financiera.</p>	

Verificar los documentos contables.
<b>Perfil del cargo:</b>
Edad. 24 años en adelante
Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Educación: Título de Tercer nivel en Contabilidad
Experiencia: 2 años en cargos similares.



Tabla 7 Recepcionista


 <p>TITULO DEL CARGO: Recepcionista</p>
<p>UBICACIÓN: Recepción SUPERIOR: Gerencia General</p>
<p>La Recepcionista es la encargada de la atención al usuario y la que proporciona la información necesaria tanto a los huéspedes como a sus superiores.</p>
<p><b>Descripción del puesto:</b></p>
<p>Registrar el ingreso de huéspedes</p>
<p>Apoyar al huésped y entregar las llaves.</p>
<p>Actuar como nexo entre huéspedes y los otros departamentos de la hostería.</p>
<p>Asegurar la satisfacción del cliente.</p>
<p><b>Funciones</b></p>
<p>1. Tener siempre una buena presentación y un vocabulario formal, generoso y carismático.</p>
<p>2. Estar siempre a disposición para las inquietudes o sugerencias del huésped.</p>
<p>3. Atender el teléfono: tomar mensaje en los casos necesarios, entregar el mensaje a la persona cuando llegue..</p>
<p>4. Acatar las órdenes de sus superiores con respeto y responsabilidad.</p>
<p>5. Las demás escritas en el Reglamento Interno de la hostería.</p>

<b>Perfil del Cargo</b>
Edad: de 24 años en adelante
Sexo: Femenino
Estado civil: indistinto
<b>Funciones</b>
Debatir afablemente en discusiones.
Lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible.
Comprensión de las necesidades del cliente. Tener la capacidad para dar prioridades al huésped.
Capacidad de relacionarse con los clientes.
<b>Competencia Técnica</b>
Educación: 3 niveles de estudios superiores en Gestión Empresarial o carreras afines.
Experiencia: Mínima 2 años en cargo similares.
Capacitación mínima requerida
<b>Conocimientos:</b>
Computación avanzada
Seminario de Motivación y Autoestima
Cursos de Liderazgo
Cursos de trabajo en equipo

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora


**Tabla 7. Cocina**

<p style="text-align: right;"><i>La Casa de Hacienda</i></p>  <p><b>TITULO DEL CARGO:</b> Chef o Cocinero</p>
<p><b>UBICACIÓN:</b> Cocina/restaurante.</p>
<p><b>SUPERIOR INMEDIATO:</b> Gerencia General</p>
<p><b>RESPONSABILIDAD POR PERSONAS:</b> Ayudantes de Cocina y Meseros</p>
<p><b>Descripción del puesto:</b></p>
<p>Establecer el menú o carta</p>
<p>Coordinar el servicio</p>
<p>Cuidar equipos y maquinaria</p>
<p>Cuidar la higiene y seguridad alimentaria</p>
<p>Liderar el equipo</p>
<p><b>Funciones:</b></p>
<p>1. Preparar todos los platos que ofrezca la hostería.</p>
<p>2. Supervisar que todo marche bien en la cocina como en el restaurante.</p>
<p>3. Revisar los productos para la elaboración de alimentos.</p>
<p>4. Revisar la limpieza de los instrumentos de la cocina así como de la vajilla.</p>
<p>5. Aprobar la compra de productos para elaboración culinaria.</p>

6. Autorizar algún descuento si es necesario.
7. Llevar un registro de entradas y salidas de productos.
<b>Perfil del Cargo:</b>
Edad: 24 años en adelante
Sexo: indistinto
Estado civil: indistinto
Competencia Técnica
Educación: Superior Conocimientos en cocina nacional y extranjera.
Experiencia: Mínima 2 años en restaurantes.

- Fuente: Investigación directa
- Elaboración: la Autora

**Tabla 8. Servicio**


<p style="text-align: right;"><i>La Casa de Hacienda</i></p>  <p><b>TITULO DEL CARGO</b> Mesero.</p>
<p><b>UBICACIÓN:</b> Cocina.</p>
<p><b>SUPERIOR INMEDIATO:</b> Jefe de Cocina</p>
<p><b>RESPONSABILIDAD POR PERSONAS:</b> Cocineros.</p>
<p><b>Descripción del puesto:</b></p>
<p>Recibir y ubicar al cliente en la mesa</p>
<p>Servir al cliente en la mesa</p>
<p>Asegurar la satisfacción del cliente</p>
<p>Cuidar su presentación personal</p>
<p><b>Funciones:</b></p>
<p>Manejar alimentos para usuarios y huéspedes</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener limpio las sillas, mesas y el piso del restaurante.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar las órdenes y peticiones de los clientes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar cualquier irregularidad que se presente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los alimentos y bebidas que los clientes soliciten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un servicio de calidad al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger los trastes sucios de las mesas.</li> </ul>

<b>Perfil del cargo</b>
Edad: 22 años en adelante
Sexo: Masculino
Estado civil: Indistinto
Educación: Superior Conocimientos en Etiqueta social
Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

**Tabla 9 Camarera**


<b>TÍTULO DEL CARGO: CAMARERA AUXILIAR DE HABITACION</b>
<b>SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE, ADMINISTRADOR</b>
<b>Descripción del puesto:</b>
Limpiar, asear y ordenar las habitaciones
Clasificar la ropa de la habitación para mandar a lavandería.
<b>Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Recoger partes y llaves.</li><li>· Sacar útiles y mercancías.</li><li>· Entregar al gerente los objetos olvidados.</li><li>· Limpiar las habitaciones, pasillos.</li><li>· Dotar las habitaciones.</li><li>· Preparar el material necesario para el día siguiente.</li><li>· Devolver partes y llaves.</li><li>· Comunicar cualquier incidencia o situación anómala que observe.</li><li>· Conocer el plan de emergencia del establecimiento.</li><li>· Custodiar la llave maestra de planta.</li><li>· Informar al gerente de las peticiones del cliente.</li></ul>

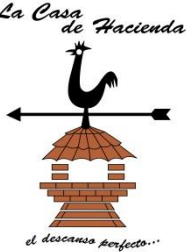
<b>Perfil del cargo:</b>
Edad: 18 años en adelante
Sexo: Femenino
Instrucción: Secundaria
Experiencia: un año mínimo.

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora



**Tabla 10 Vigilancia**

<p><b>TÍTULO DEL CARGO: VIGILANCIA Y SEGURIDAD</b></p> <p><i>La Casa de Hacienda</i></p>  <p><b>SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE ADMINISTRADOR</b></p>
<p><b>Descripción del puesto:</b></p>
<p>Responder por la correcta vigilancia de los bienes muebles e inmuebles de la Hostería.</p>
<p>Observar el movimiento del personal que ingresa</p>
<p>Supervisar el estacionamiento de los huéspedes y clientes.</p>
<p><b>Funciones:</b></p> <p>Proteger tanto a las personas como a la propiedad y a toda clase de bienes.</p> <p>Intervenir en evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general.</p> <p>Poner en conocimiento del Gerente cualquier incidente en evitación de cualquier hecho delictivo o atentatorio.</p>
<p><b>Perfil del cargo:</b></p>
<p>Edad: 25 años en adelante</p>
<p>Sexo: masculino</p>
<p>Inst5rucción: secundaria</p>
<p>Experiencia: un año en cargos similares.</p>

### **3.4. MANUAL FINANCIERO**

Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

#### **Objetivo:**

Servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al integrar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones.

Contempla la descripción de procedimientos, revisión, autorización de cada una de las fases que los componen, así como la documentación soporte que deben llevar; las políticas de operación que rigen las actividades y que permiten dar cumplimiento a la normatividad establecida; se incluye además los diagramas de flujo de la operación de los procedimientos.

#### **Objetivos específicos:**

- Elaborar procedimientos para el diseño del presupuesto anual de la hostería “La Casa de Hacienda”
- Elaborar procedimientos para establecer las fuentes de recursos.
- Elaborar procedimientos para establecer los usos de recursos.
- Proponer un plan de cuentas contable y modelo de estados financieros.

### **3.5. MANUAL CONTABLE FINANCIERO**

**Introducción:** La Contabilidad va dirigida a los propietarios, como información financiera permitiendo conocer la evolución de sus empresas, así como refleja la administración, llevada por los agentes o administradores, de esta manera la contabilidad consiste en demostrar el grado de eficacia con el que se estaban gestionando los activos de los

propietarios, basándose en el mantenimiento del capital como en la generación de beneficios.

Este manual puede contener aspectos tales como: descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

La Contabilidad es importante; ya que nos permite controlar todos los movimientos económicos, realizados por la empresa, en forma ordenada y verás, la misma que generará información en lo posterior, para conocimiento de la directiva o personas que la soliciten, información que ayudará a los ejecutivos en la toma de decisiones más certeras

**Objetivo General:** Implementar las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con los registros contables de acuerdo a regulaciones de las NIIF, NIC.

Definir las bases para un adecuado control y seguimiento de las operaciones técnicas, financieras y administrativas de la Hostería.

**Objetivos específicos:** Establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de disponer de información a nivel general y particular, con el fin de tomar las decisiones en el futuro.

Los estados financieros deben reflejar razonablemente la situación y rendimiento de los recursos de la empresa, así como sus flujos de efectivo, en base a la aplicación correcta de las Normas de Contabilidad vigentes

**Políticas financieras:**

El contador realizará los controles necesarios de cada cuanta en forma mensual o conforme la información lo requiera.

El contador y auxiliar de contabilidad coordinarán entre sí el trabajo contable – financiero.

Es responsabilidad del contador la presentación completa y oportuna de información tributaria, financiera a organismos externos e internos de la empresa.

El sistema contable – financiero se llevará en forma computarizada.

Los respaldos de información deberán obtenerse en forma periódica y completa.

Los desembolsos deberán contar con la autorización del gerente, reflejada en los documentos de soporte internos de la entidad y obtendrán la aprobación del propietario al momento de emitir los cheques correspondientes.

El gerente realizará el control respectivo en desembolsos, roles de pago, cuentas de clientes y otras cuentas que estime conveniente.

#### **Base Legal:**

La contabilidad de la entidad se llevará de acuerdo a las NIC, NIIF, Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Comercio, Código Civil, Código Laboral y demás disposiciones emanadas por la ley.

### **3.5. COMPETENCIAS LABORALES**

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Es una herramienta imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar la atención al usuario, con relación a los servicios que la Hostería brinda.

En este sentido, este Manual facilita al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Éste debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y

mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas para cada puesto de trabajo.

### **3.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

El proceso de contratación implica varios pasos a seguir entre el empleador y los candidatos laborales. Todo está regulado por la ley, desde la publicación de un puesto vacante por parte del empleador hasta el despido o la renuncia de un empleado. Por ejemplo, está prohibido que los empleadores discriminen a un candidato debido a su raza, sexo, religión, discapacidad, origen étnico o edad.

La empresa Hostería “La Casa de Hacienda”, para realizar la contratación de sus empleados, seguirá algunos pasos como son: el reclutamiento, la selección, la contratación, la inducción, los cuales se detallan a continuación.

Para obtener más información sobre el proceso de contratación:

Avisos de empleo y preselección de candidatos

Descripción del empleo, contratos y beneficios

Empleados jóvenes, veteranos de guerra y empleados de tiempo parcial

Definiciones de contratación y recursos adicionales

### **3.6.1. RECLUTAMIENTO**

El reclutamiento puede definirse como un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización.

El proceso de reclutamiento que se ha escogido es la prensa, ya que este medio es acogido por la mayoría de personas que necesitan aplicar a una vacante. Las ventajas son que no es muy costoso y se logra receptar una gran cantidad de aspirantes; el medio escogido para las convocatorias es el Diario El Norte, con anuncios los días sábados y domingos.

Pasos para el proceso de reclutamiento de personal:

Solicitud de personal

Descripción y elección de servicios

Creación del perfil de la vacante.

Evaluación y reclutamiento.

### **3.6.2. SELECCIÓN**

Una vez que se cuente con un banco de candidatos, se escogerá a los más aptos para desempeñar el puesto requerido; la gerencia procederá a llamar a los clasificados para concretar una entrevista, en la cual se preguntará sus conocimientos, habilidades, aptitudes y disponibilidad para desempeñar el trabajo para el cual aplicó.

A continuación se citará a todos a presentar una prueba de conocimientos, luego se verificará las certificaciones para comprobar la veracidad de los mismos y finalmente poder tomar una decisión de contratación correcta.

El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definida y debe realizarse de la siguiente forma específica

- Detección y análisis de necesidades de selección. Requerimiento.
- Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil.
- Definición del método de reclutamiento.
- Concertación de entrevistas.
- Entrevistas + técnicas de selección.
- Elaboración de informes.
- Entrevista final

### **3.6.3. CONTRATACIÓN**

La empresa establecerá contratos con los trabajadores por un año con un período de prueba de 90 días, en el mismo se fijarán diversas cláusulas como remuneraciones, horarios de trabajo (ocho horas diarias), horas extras (feriados), días de descanso, vacaciones entre otras.

Al ser seleccionado para cubrir una plaza deberá entregar los siguientes documentos:

Solicitud de empleo

Fotocopias de títulos

Referencias laborales

Solvencia de la Policía Nacional y/o de la Dirección de Centros Penales

Partida de nacimiento original

Exámenes de hemograma, VDRL, heces, orina, tórax.

Fotocopia de documentos personales: Documento Único de Identidad, Número de Identificación Tributaria, Carné del ISSS, licencia de conducir y otros que sean necesarios.

#### **3.6.4. INDUCCIÓN**

La inducción se realizará una vez contratado el personal, de esta forma el trabajador sabrá que es lo que la empresa espera de él, así como también lo que él puede esperar de la organización.

Los puntos que se tomarán en cuenta en el proceso de inducción son los siguientes:

- a) Presentación de la empresa misión, visión, objetivos, metas.
- b) Presentación de las políticas de la empresa.
- c) Dar a conocer las funciones del puesto que desempeñarán.
- d) Dar capacitación en cuanto al uso de maquinaria y equipos.
- e) El material a ser usado para la inducción se lo presentará en forma práctica para una mayor comprensión por parte de los trabajadores.

#### **3.6.5. DESARROLLO DEL PERSONAL**

Para el desarrollo de personal será necesario un Adiestramiento y Capacitación para un mejor desempeño laboral y ambiental.

La empresa va a contar con 8 personas que laborarán en diversas áreas de la Hostería. El entrenamiento será interno y lo ejecutarán las principales



autoridades de la organización. En el caso que se requiera capacitación, se contratará instructores especialistas, los mismos que deberán acudir a la empresa para impartir sus conocimientos.

El Desarrollo se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

La capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y en la intensidad de los procesos. Ambas son actividades educativas.

Proceso para el desarrollo y capacitación del personal:

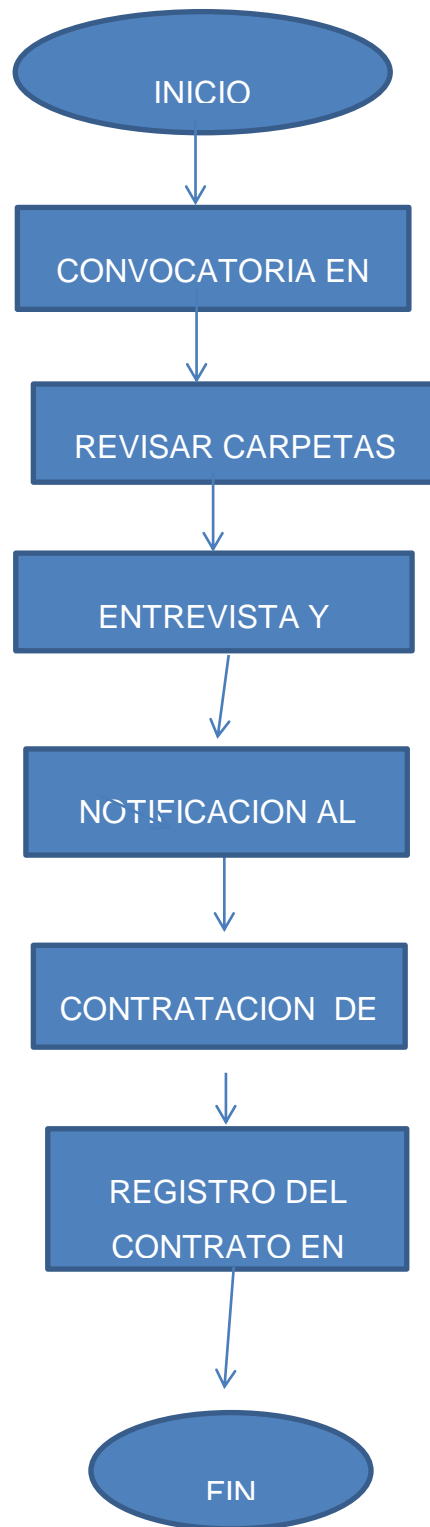
Determinación de necesidades de capacitación

Programación de la capacitación

Ejecución del programa de capacitación

Evaluación de los resultados de la capacitación.

Tabla 4: Flujo grama de selección de personal



Fuente: Investigación directa  
Elaboración: la Autora

## **PROCEDIMIENTO REPOSICION DE CAJA CHICA**

### VERIFICAR LAS FACTURAS DEL BIEN O SERVICIO

a.- Revisar que las facturas cumplan los requisitos del reglamento de facturación dispuestos por el SRI y con el reglamento de Adquisiciones

### ASIGNAR CUENTAS CONTABLES

- a.- Elaborar la clasificación de las cuentas según el motivo del gasto;
- b.- Previo a su registro debió haberse realizado las retenciones en la fuente.

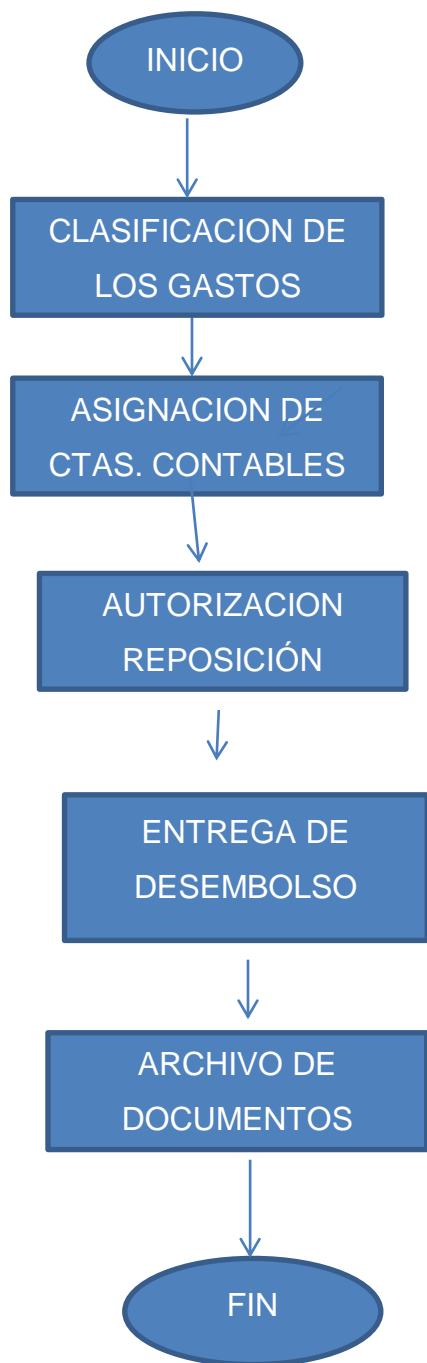
### REGISTRO CONTABLE

- a.- Asignar cuentas contables según el catálogo de cuentas
- c.- Hacer el registro.

### ELABORAR REPORTE DE PAGO

- a.- Elaboración e impresión del comprobante de pago;
- b.- Elaborar cheque;
- c.- Legalizar con firma del contador.

**Gráfico 4.** Flujo grama caja chica



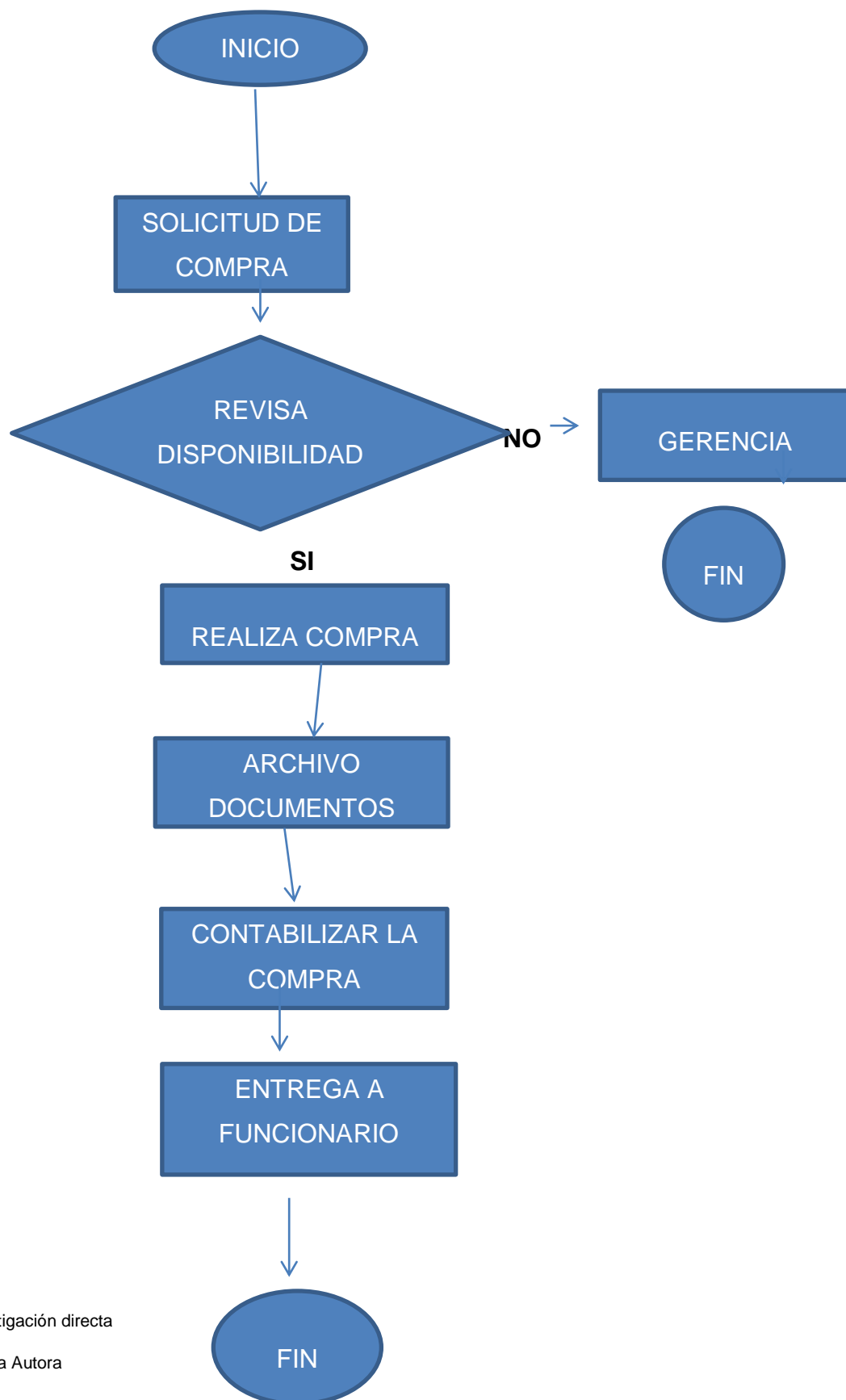
Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

## **PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICION DE BIENES O SERVICIOS**

- a.- Previa solicitud del requerimiento de bienes o servicios,
- b.- Verifica si hay disponibilidad,
- c.- Realiza la compra,
- d.- Archiva la factura y retención,
- e.- Contabilizar la compra,
- f.- Entrega al funcionario correspondiente.

**Gráfico 5.** Flujo grama de adquisiciones



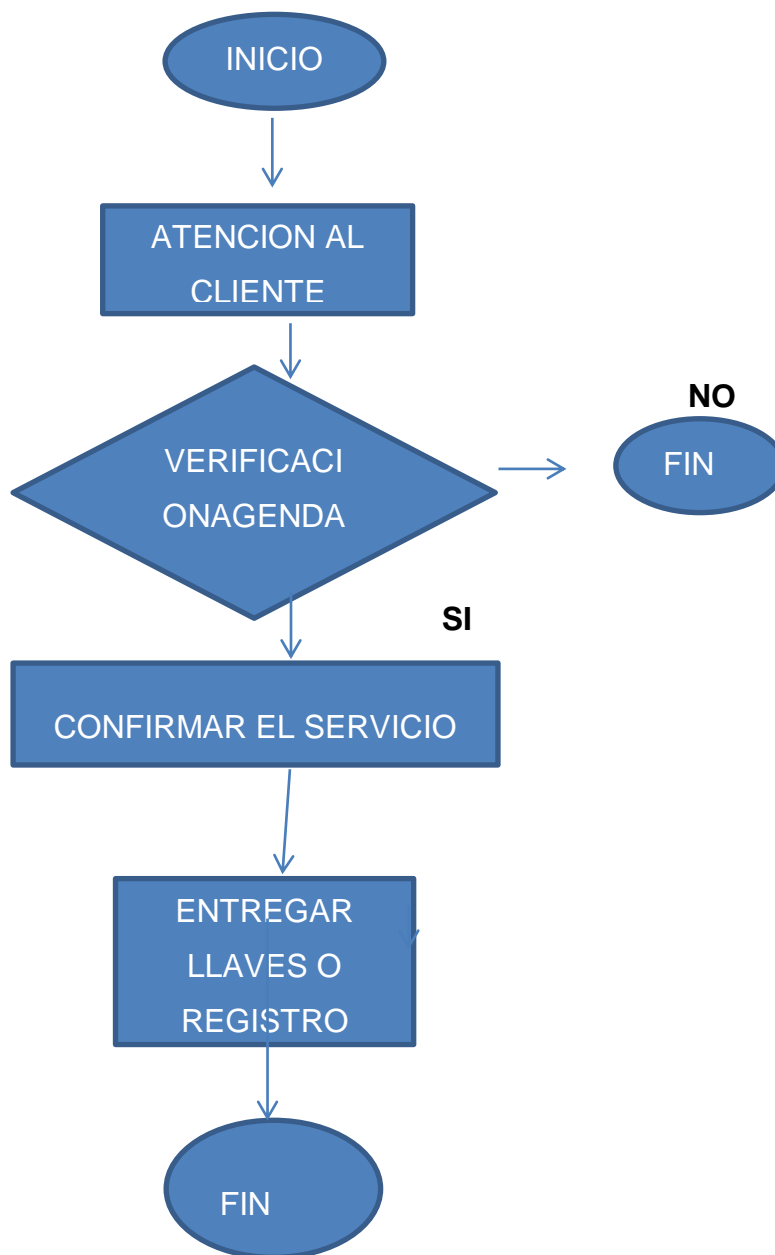
Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

## **PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE SERVICIOS**

- Recibir al cliente en forma cordial y amable.
- Preguntar al cliente que servicios necesita.
- Indicar los servicios que dispone la hostería y el precio de cada uno.
- Explicar cada una de las características que contiene el servicio y formas de pago.
- Verificar existencias y calendarios de reservaciones.
- Confirmar al cliente la existencia del servicio solicitado y si está de acuerdo con su solicitud.
- Anotar el número de evento o servicio solicitado.
- Entregar al cliente las llaves de la habitación o el registro del evento a realizarse y su pago o anticipo correspondiente.

**Gráfico 6.** Flujo grama de venta de servicios



Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora



## PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE INVENTARIOS

- Obtener un reporte actualizado de equipos y materiales existentes en la empresa
- Verificar físicamente los mismos
- Conciliar los reportes con lo encontrado
- Realizar ajustes en caso de ser necesario

**Gráfico 7.** Flujo grama de Inventarios



Fuente: Investigación directa  
Elaboración: la Autora

### **3.7. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO HOSTERÍA “LA CASA DE HACIENDA”**

La Empresa de servicios Hostería “La Casa de Hacienda”, con la finalidad de establecer una normativa clara y general que sea cumplida por todo el personal que trabaje en la Empresa bajo cualquier modalidad contractual, pone a consideración el presente Reglamento Interno como referente básico para guiar las acciones relacionadas con el Recurso Humano de la Empresa.

El presente Reglamento Interno cumple con las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo, dando mayor observación sobre las relaciones cordiales y armónicas entre empleador y trabajador, de manera que la aceptación y cumplimiento de las obligaciones resultantes de las normas contenidas en el presente reglamento, es de carácter obligatorio.

#### **NORMAS GENERALES**

Art. 1. Para los fines contemplados en el Código del Trabajo y para mejor cumplimiento de sus disposiciones la hostería, dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo, el mismo que regirá las relaciones laborales en la Empresa.

Art. 2. Los vocablos "Empresa y trabajador" en adelante se utilizarán para denominar a la hostería y a sus trabajadores en su orden.

Art. 3. Este Reglamento Interno de Trabajo significa principalmente la creación de una norma de disciplina interna imprescindible en el funcionamiento de una organización de trabajo satisfactorio, además de ser un elemento de equilibrio social y beneficioso para ambas partes integrantes de los contratos de trabajo.

Art. 4. Tanto la Empresa como sus trabajadores quedan sujetos al cumplimiento estricto de las disposiciones de este reglamento, el mismo que se dará a conocer a todo el personal para su cumplimiento.

Art. 5. En el trato entre todo el personal de la Empresa se mantendrá cordialidad y respeto, en circunstancias Art. 1. Para los fines contemplados en el Código del Trabajo y para mejor cumplimiento de sus disposiciones la Hostería dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo, el mismo que regirá las relaciones laborales en la citada Empresa.

Art. 6. La Empresa considera como principio básico el respeto a la propiedad privada que debe existir tanto con los bienes y valores propios de la Empresa, como con los de sus trabajadores, de sus huéspedes y clientes, de modo que en todos sus predios se velará por el cumplimiento de esta disposición.

### **SELECCIÓN DE PERSONAL**

Art. 7 El Reclutamiento Como primera fase para el escogimiento de personal se buscará las personas que se ajusten a los requerimientos para el desempeño de una determinada función. Se distinguen dos aspectos físicos: fuentes de reclutamiento y medios de reclutamiento.

Art. 8 Medios de Reclutamiento Se empleará para dar a conocer la necesidad de personal que tiene la Empresa con el fin de buscar a los mejores aspirantes.

Se utilizarán los siguientes:

- a) Medios de comunicación (periódico, radio, televisión).
- b) Los trabajadores de la misma Empresa, cuando el trabajador sea responsable y eficiente en sus labores.

Art. 9 Selección La admisión de nuevos trabajadores a la Empresa, será potestad del Gerente General; y se efectuarán las siguientes etapas y procedimientos técnicamente aplicados:

- a) Recepción de solicitudes.

b) Entrevistas.

c) Pruebas o test de conocimiento.

#### Art. 10 Solicitud de empleo

Para su recepción irá acompañado de la siguiente documentación:

a) Cédula de ciudadanía y certificado de votación vigentes.

b) Libreta militar y récord policial.

c) Certificado de estudios.

d) Certificado de trabajo del último patrono.

e) Tres certificados de honorabilidad.

f) Certificado de salud expedido por el I.E.S.S. o por algún médico particular.

g) Una fotografía tamaño carné.

h) Carné de afiliación a I.E.S.S. si es que hubiese sido afiliado

Art. 11. El departamento de Contabilidad llevará el registro de todos los trabajadores, en el que además de los documentos mencionados, se registre el cargo o trabajo que desempeña, clase de contrato, domicilio, remuneración, vacaciones, fecha de ingreso y de salida, cursos realizados, en fin todos aquellos que hiciere falta para un buen control.

Art. 12 Entrevista el gerente será el entrevistador y verificará con relativa precisión, mediante el contacto directo, las cualidades del candidato y la adecuación de los requisitos necesarios al cargo.

Art. 13 Prueba o test de conocimientos Para proceder a una mejor selección de personal se evaluará el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o del ejercicio; mediante la

aplicación de pruebas o test orales, escritos o de realización (por medio de la ejecución de un trabajo).

Art. 14 Contratación y Adiestramiento 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.

## **DEL CONTRATO DE TRABAJO**

Art. 16. Para ser admitido como trabajador de la Empresa se requieren las siguientes condiciones:

- a) Encontrarse en goce de los derechos de ciudadanía.
- b) Ser mayor de 18 años, salvo que se trate de aprendices, en cuyo caso deberá presentar la autorización de su representante legal o del tribunal de menores.
- c) Someterse a los exámenes de admisión y médicos requeridos por la Empresa.

Art. 17. Todos los trabajadores sin excepción firmarán un contrato individual de trabajo escrito previo a su ingreso a la Empresa.

Art. 18. Requisitos del contrato escrito deberán consignarse cláusulas referentes a:

- a) La clase o clases del trabajo objeto del contrato.
- b) La manera como ha de ejecutarse, sea por unidades de tiempo, unidades de obra, por tarea, etc.
- c) La cuantía y forma de pago de la remuneración.
- d) Tiempo de duración del contrato.

e) Lugar en que debe ejecutarse el trabajo.f) La declaración de si se establecen sanciones o no, en caso de establecerse la forma de determinarlas y la garantía de su efectividad.

Art. 19. Todo trabajador que por primera vez ingrese a la Empresa suscribirá un contrato de trabajo a prueba por 90 días, de acuerdo a lo dispuesto en el Código del Trabajo, tiempo en el cual tanto la Empresa como el trabajador podrán darlo por terminado en cualquier momento sin tener que pagar indemnización alguna. Transcurrido el período de prueba este contrato se prorrogará en los meses que falten para el cumplimiento de un año de estabilidad previsto en el Código de Trabajo.

Art. 20. Terminación del contrato de trabajo: de acuerdo al Art. 169 del Código del Trabajo las causas serán:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato.
- b) Por mutuo acuerdo entre las partes.
- c) Por conclusión del período de labor.
- d) Por muerte o incapacidad del empleador.
- e) Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo.
- f) Por caso fortuito o fuerza mayor, que los contratantes habiéndose prevenido sea imposible evitar.
- g) Por voluntad del empleador según el Art. 172 del Código del Trabajo.
- h) Por voluntad del trabajador según el Art. 173 del Código del Trabajo.
- i) Por desahucio.

## **DE LOS TURNOS Y JORNADAS DE TRABAJO**

Art. 21. De la Jornada de trabajo: será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la Ley en contrario.

Art. 22. De los Turnos de trabajo: se distribuirán los horarios de los trabajadores de modo que estén cubiertas las 24 horas del día en que está en funcionamiento la Empresa, siendo necesario establecerse 1, 2 o 3 turnos para tal efecto, dependiendo de cada área.

Art. 23. De los Horarios de los trabajadores: se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Gerencia y Administración de: 07H00 a 22H00.
- b) Área Contabilidad de 08H00 a 16H00.
- c) Área de cocina de: 07H00 a 15H00 y de 15H00 a 22H00.
- d) Lavandería y planchado de: 07H00 a 15H00.
- e) Meseros de: 07H00 a 15H00; de 15H00 a 22H00 y de 22H00 a 07H00 turnos diurnos rotativos.
- f) Recepcionistas de: 07H00 a 15H00; de 15H00 a 22H00 de 22H00 a 07H00 turnos diurnos rotativos.

Art. 24 De las Horas suplementarias y extraordinarias: si por circunstancias de fuerza mayor o exuberante trabajo fuese necesario modificar temporalmente la jornada de trabajo, la Empresa notificará a sus trabajadores los horarios respectivos; sin perjuicio de las horas extras que debe percibir cada trabajador de acuerdo a lo estipulado en el Art. 55 del Código del Trabajo.

Art. 25 De las Jornadas de trabajo nocturnas: se acogerá conforme al

Art. 49 del Código de Trabajo; en que manifiesta que tendrán los mismos beneficios de la jornada diurna más un incremento del 25% en su remuneración.

Art. 26. De los Fines de semana y días feriados: por tratarse de una Empresa que presta servicios de hotelería y la piscina como lugar de distracción y relajamiento, su mayor productividad radica considerablemente en los fines de semana y días feriados; por lo tanto, el trabajo no podrá interrumpirse en tales días, se destinará otro día en la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 27. Ningún trabajador podrá ausentarse de su lugar de trabajo o causar interrupciones por mínimo que esto implique, salvo en los casos originados por calamidad doméstica o enfermedad debidamente justificada, con la autorización del gerente.

Art. 28. De la Asistencia y puntualidad, el ingreso al sitio o puesto de trabajo será a la hora establecida por la Empresa en el respectivo contrato individual; debiendo registrar su ingreso cada persona a través de los medios de control de asistencia que la Empresa disponga. Está totalmente prohibido registrar el ingreso de otra persona distinta al trabajador.

Art. 29. De los Permisos e inasistencia: Los permisos en la Empresa para todo el personal sea operativo o administrativo serán concedidos y aprobados por el Gerente General o por el Administrador o su delegado. Si no existe constancia escrita del permiso otorgado, la Empresa considera el hecho como inasistencia injustificada; salvo que en el plazo de dos días posteriores a la inasistencia el trabajador presente la respectiva justificación.

Art. 30 De los tipos de permisos: La Empresa considera la existencia de dos tipos de permisos: 143 Permiso Remunerado se otorgará permisos sin descuento del sueldo por: calamidad doméstica, calificada por la persona



autorizada para conceder el permiso, el mismo que dependiendo de la gravedad será hasta de tres días calendario. Por enfermedad, que se concederá con el certificado médico del I.E.S.S. por el tiempo que la ley prevé para estos casos.

Permiso No Remunerado se otorgará a pedido del trabajador, para asuntos personales, con un máximo de tres días al mes. Podrán tomarse con cargo a las vacaciones anuales, previa autorización de la Gerencia. Los permisos por este concepto no superarán los quince días acumulados en el año.

Art. 31. Cada trabajador dispondrá de 30 minutos para el servicio de comedor, el exceso de tiempo será considerado atraso y susceptible de amonestación, en caso de reincidencia será multado.

## **DE LOS ATRASOS Y LAS AUSENCIAS AL TRABAJO**

Art. 32. De los Atrasos: según el Art. 63 del Código del Trabajo, el empleador exhibirá el horario de entrada y salida del turno del trabajo, mismo que deberá ser respetado por todos los trabajadores y en cuanto al no cumplimiento de los mismos se procederá de la siguiente forma:

- a) Los atrasos de todos los trabajadores serán resueltos por los respectivos jefes observando en todo caso los principios de justicia, equidad e igualdad.
- b) El Gerente, en última instancia, resolverá si el atraso es o no justificado para su registro.
- c) En el caso de los empleados administrativos la tolerancia del atraso será durante la primera hora de la jornada en la que debe justificar su atraso.
- d) En lo referente a los trabajadores del área de producción de servicios la tolerancia del atraso será hasta las dos primeras horas de la jornada, debiendo justificar su motivo.

Art. 33 De las Ausencias, todos los trabajadores están obligados a notificar sus ausencias al trabajo a sus respectivos superiores;

a) Todas las ausencias, por cualquier motivo serán debidamente justificadas ante la Empresa, por medio del respectivo jefe inmediato, dentro de las 24 horas siguientes de sucedida la ausencia.

b) Todos los trabajadores que por motivo de enfermedad faltaren a su trabajo, comunicarán a su jefe inmediato dentro de los dos primeros días solicitarán el respectivo aviso de enfermedad.

En caso de falta de notificación a la Empresa dentro del plazo previsto, la ausencia se registra como injustificada; la Empresa se reserva el derecho de comprobar la enfermedad reportada, de acuerdo a la facultad que le da el Art. 178 del Código del Trabajo.

Art. 34. Motivos para justificar una falta, son suficientes:

a) Enfermedad debidamente comprobada con certificado médico conferido preferentemente por el I.E.S.S. u otra institución del estado.

b) Calamidad doméstica debidamente comprobada, hasta por tres días laborables (caso fortuito o fuerza mayor, hecho imprevisto como: accidente, fallecimiento de un familiar íntimo).

c) Necesidad de presentarse ante una autoridad o Juez para atender asuntos personales, administrativos o judiciales, debidamente comprobados.

d) Los previstos en el Código del Trabajo.

## **DE LAS REMUNERACIONES Y PERÍODOS DE PAGO**

Art. 35. La Empresa pagará a sus trabajadores el sueldo establecido en las Comisiones Sectoriales. Independientemente de los salarios o sueldos básicos unificados.

Art. 36. La forma de pago para todos los trabajadores será mensual, en el local de trabajo y en efectivo, mientras no se disponga el pago de otra manera.

Art. 37. En el momento de recibir su remuneración en cheque, están obligados a revisar si esta correcta su liquidación de sueldo.

Art. 38. El trabajador que no estuviere conforme con la liquidación de su sueldo o salario, deberá presentar un reclamo dentro de los diez días siguientes, después de los cuales la liquidación se presumirá aceptada por el trabajador. Pero si fuere detectado el error por la Empresa, procederá a rectificarla en forma inmediata para satisfacción del trabajador.

## **DE LAS VACACIONES**

Art. 39. Todos los trabajadores gozarán de su derecho a vacaciones anuales pagadas, a partir de cada año cumplido de trabajo, las mismas no podrán ser compensadas en dinero, según lo dispuesto en el Art. 72 del Código del Trabajo.

Art. 40. De acuerdo con el Art. 73 del Código del Trabajo, la Empresa determinará las épocas en que cada trabajador gozará de sus vacaciones anuales.

Art. 41. La Empresa se reserva la facultad de negar las vacaciones anuales a cualquier trabajador de conformidad con el Art. 74 del Código del Trabajo. Así mismo el trabajador podrá acumular sus vacaciones según lo dispuesto en el Art. 75., del mismo código.

## **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

Art. 42. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

Art. 43. Tiene la responsabilidad de restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo. El ocultamiento o uso personal de los mismos, se considera como falta grave de honradez.

Art. 44. Es obligación de todos los trabajadores acatar una orden y respetar a sus superiores, sin perjuicio que puedan formular sus reclamos sin dar lugar al quebrantamiento de la disciplina.

Art. 45. Es obligación de todo el personal observar estrictamente los horarios de entrada y de salida del trabajo, así como el tiempo que se concede para el almuerzo.

Art. 46. Los trabajadores están obligados a conservar en buen estado de funcionamiento los equipos, herramientas u otros elementos de trabajo que se hubiere entregado; procurar el mejor aprovechamiento de los materiales. En caso de algún daño o desperfecto comunicar a sus jefe inmediato en caso de incumplimiento a esta disposición será considerado como negligencia y falta grave.

Art. 47. Los trabajadores que tuvieren a su cargo dinero o bienes de la Empresa como: pagador, recepcionistas, bodegueros, son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida faltante o deterioro de los bienes o fondos bajo su custodia y responsabilidad. .

Art. 48. Los trabajadores deberán abstenerse de todo lo que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de los compañeros, de la Empresa o que ocasionaren daños materiales. Cualquier trabajador que notare alguna anomalía tiene el deber de comunicar inmediatamente el particular al personal competente.

Art. 49. Usar durante su permanencia en la Empresa la ropa de trabajo e implementos de seguridad proporcionados por la Empresa.

Art. 50. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgos de trabajo que establece el Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Art. 51. Todos los trabajadores de la Empresa deberán presentar los documentos personales que la Gerencia Administrativa requiera tanto para fines legales como del archivo individual de cada trabajador o empleado.

### **PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**

Art. 52. Las prohibiciones contenidas en este literal, tienen por objeto velar por el buen orden y la disciplina interna, siendo por lo tanto aplicable a todos los, trabajadores y son adicionales a las establecidas en el Art. 46., del Código del Trabajo y las demás determinadas por la Ley.

a) Presentarse al trabajo en estado etílico o bajo la acción de estupefacientes y el uso de éstos o ingerir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo.

b) Tomar de la Empresa sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materias primas o artículos elaborados. Así mismo apropiarse de objetos o dineros de los huéspedes y de los compañeros.

c) Utilizar los bienes de la Empresa en objetos distintos del trabajo a que están destinados dentro de los procesos de trabajo o disponer de ellos en forma arbitraria.

d) Usar equipos, maquinaria, herramientas, útiles, vehículos o cualquier implemento de propiedad de la Empresa para la realización de trabajos particulares o de terceros, aun cuando sean usados fuera de las horas de trabajo, salvo expresa autorización del gerente, el Administrador o su delegado.

- e) Concurrir al sitio de trabajo portando armas de fuego o corto punzantes; salvo el caso de personal debidamente autorizado por la Gerencia.
- f) Hacer competencia al empleador en la prestación de los servicios que ofrece la Empresa.
- g) Abandonar el trabajo reiteradamente sin causa legal o trasladarse a un lugar distinto de aquel en que debe realizar la labor asignada.
- h) Hacer escándalos, propiciar o estar en altercados o cualquier acto reñido con la moral y las buenas costumbres dentro o fuera del lugar de trabajo.
- i) Negarse en forma reiterada o manifiesta a acatar instrucciones de sus superiores para mejor ejecución del trabajo y las preventivas de seguridad e higiene que establezca la Empresa.
- j) Hacer rifas o colectas de cualquier naturaleza en lugar de trabajo y en las horas laborables, así sea con fines benéficos, excepto con autorización expresa del Gerente.

## **DE LAS SANCIONES**

Art. 53. Se establece la siguiente serie de las sanciones, que según la gravedad de la falta, indistintamente puede imponer la Empresa a sus trabajadores.

- a) Amonestación verbal por inobservancia por primera vez de las obligaciones y prohibiciones detalladas en el este Reglamento Interno, siempre que la infracción sea leve.
- b) Llamada de atención escrita por reincidencia por segunda vez en inobservancia de las obligaciones y prohibiciones detalladas en este Reglamento Interno, siempre que la infracción sea leve.
- c) Multas por reincidencia por tercera vez en inobservancia de las obligaciones y prohibiciones detalladas este Reglamento, cuando la infracción sea leve.

- d) Visto Bueno por inobservancia de las obligaciones y prohibiciones detalladas en este Reglamento, cuando la infracción sea grave.

Art. 54. En todos los casos se reconoce el derecho que tiene el trabajador a no ser sancionado sin antes haberle dado la oportunidad de justificarse, igualmente ninguna falta amerita dos sanciones y ante el cometimiento de varias faltas, se sancionará por la más grave.

Art. 55. Corresponde al jefe inmediato dirigir y controlar la conducta de sus subalternos y en el caso de acciones o infracciones relevantes elevar el respectivo informe al Gerente General y registrar dichas novedades en el expediente individual del trabajador afectado.

### **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

Art. 56. El Gerente, o el Jefe de Personal, deberán juzgar periódicamente el comportamiento laboral de cada uno de los trabajadores con sus colaboradores para ascender, recompensar, trasladar, entrenar o despedir según corresponda.

Art. 57. Se evaluará al trabajador desde su período a prueba, será observado y analizado para tomar la decisión de vincularlo definitivamente a la Empresa.

Art. 58. Métodos de Evaluación del desempeño: Se emplearán los siguientes:

a) Auto evaluación todos los integrantes de hostería deberán identificar, valorar y comparar sus avances en relación con las metas y objetivos preestablecidos durante un período específico.

b) Control total de Calidad Se adoptará este método orientado a elevar en forma permanente la calidad de los servicios entregados por la Hostería, previendo el error y haciendo un hábito la mejora constante, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Se hace hincapié en el aspecto de calidad de servicios, ya que

el elemento básico es la predisposición y experiencia del recurso humano.

c) Auditoria Administrativa Se realizará el examen completo y constructivo de la estructura de la Empresa, del empleo de recursos humanos, métodos de control y proceso de toma de decisiones.

d) Desarrollo organizacional Planear el proceso para aplicar modificaciones culturales y estructurales en el área de recursos humanos de la hostería en forma sistemática para mejorar su funcionamiento en otros niveles.

## **NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

Art. 59. La Empresa está en condiciones de asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no representen peligro para su salud y su vida.

Art. 60. Todos los trabajadores están obligados a someterse a las normas de seguridad e higiene de trabajo que determinen las Leyes y Reglamentos, y aquellas que dicte la Empresa. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Art. 61 Todos los trabajadores están obligados a someterse a los exámenes médicos que la Empresa estime conveniente y a obtener los certificados y fichas de salud que confiera la autoridad sanitaria correspondiente.

Art. 62 Todo trabajador que por su trabajo deba usar uniforme, utensilios de seguridad, en general, implementos de protección personal y de seguridad, está obligado a hacerlo.

Art. 63 Se ejercerá el control de la afiliación del trabajador al I.E.S.S. y de la provisión de la ficha de salud. Es obligación de cada trabajador cumplir con las medidas higiénicas y de previsión de riesgos del trabajo dictadas por la Empresa y el I.E.S.S. Su inobservancia acarreará la sanción correspondiente.



Art. 64. Las instalaciones de la Empresa tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservará en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa.

Art. 65. Se realizará la revisión periódica, de los equipos y máquinas de las diferentes áreas de la Empresa para comprobar su buen funcionamiento.

Art. 66. Si la atención médica que un trabajador precise no se pueda proporcionar en el lugar de trabajo, a costo del empleador los servicios médicos en general que requieran los trabajadores los atenderán en primer lugar en las unidades médicas del I.E.S.S. o al centro médico más cercano para una pronta y oportuna atención.

Art. 67. Los trabajadores deberán someterse a las instrucciones y tratamientos que ordene el médico que lo haya examinado.

Art. 68. Todo trabajador está prohibido de fumar en las instalaciones de la Empresa, y de velar porque los huéspedes o clientes en general no lo hagan en áreas restringidas y en lugares cercanos a maquinarias y equipos.

Art. 69 La Empresa es responsable de los accidentes que se produzcan con ocasión o por consecuencia del servicio que presta el trabajador durante sus horas de trabajo y de las enfermedades profesionales que adquiera, expresamente determinadas en el Código del Trabajo.

Art. 70. De todo accidente el Gerente llevará un registro, con la indicación de la fecha, hora, sector, circunstancias en que ocurrió el accidente, nombre de los testigos presentes si los hubiera y comunicar posteriormente a la División de Riesgos del Trabajo del I.E.S.S.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 71. En todo lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más Leyes y Reglamentos pertinentes vigentes.

Art. 72 Este Reglamento Interno entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por las Autoridades del trabajo.

Art. 73. La ignorancia de las normas contenidas en este Reglamento Interno de Trabajo no excusa ni a los trabajadores ni al empleador.

Art. 74. Este Reglamento podrá ser reformado en cualquier momento por la Empresa con la aprobación de la Dirección General del Trabajo.

Art. 75. Dentro de las disposiciones de este Reglamento, la Empresa podrá dictar normas o regulaciones de detalle que pueden ser permanentes o transitorias, generales o para determinado grupo de trabajadores.

### **3.8 PLAN DE CUENTAS DEFINICIÓN**

Luego de consultar cierta bibliografía defino que el plan es la clasificación de las cuentas de manera ordenada y lógica, el plan de cuentas comprende el código y la descripción.

El código es la identificación alfabética, numérica o alfanumérica de las cuentas a usarse en la contabilidad, se lo emplea para facilitar la localización de una cuenta, y la descripción es el detalle específico o nombre de la cuenta a la cual hace referencia el código.

El plan de cuentas se constituye en la codificación de todas las cuentas bajo un nombre para agrupar valores de la misma naturaleza. A continuación se presenta el plan de cuentas de Hostería “la Casa de Hacienda”

## PLAN DE CUENTAS HOSTERÍA

A continuación se detallan las cuentas que deberían ser usadas dentro de la Hostería:

<b>CÓDIGO DE LA CUENTA</b>	<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>
1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01.	CAJA
1.1.01.01	CAJA GENERAL
1.1.01.02	CAJA TARJETAS DE CRÉDITO
1.1.01.03	CAJA CHICA
1.1.02.	BANCOS
1.1.02.01	BANCO PICHINCHA
1.1.03.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.03.01	CLIENTES VARIOS
1.1.03.02	EMPLEADOS
1.1.03.04	TARJETAS DE CRÉDITO
1.1.03.05	SOCIOS
1.1.04.	ANTICIPO IMPUESTOS
1.1.04.01	ANTICIPO IMPUETO RENTA
1.1.04.02	CREDITO TRIBUTARIO IVA
1.1.04.03	RETENCION FUENTE IMP. RENTA
1.1.05.	INVENTARIOS
1.1.05.01	INVENTARIOS RESTAURANTE
1.1.05.02	INVENTARIO CABAÑAS
1.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

1.2.01.01	MUEBLES Y ENSERES
1.2.01.02	DEP. ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
1.2.01.03	EQUIPO DE OFICINA
1.2.01.04	DEP. ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA
1.2.01.05	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.01.06	DEP. ACUMULADA EQUIPO DE
COMPUTACIÓN	
1.2.02.	ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE
1.2.02.01	TERRENOS
1.2.02.02	CONSTRUCCIONES EN CURSO
1.3.	OTROS ACTIVOS
1.3.01.	ACTIVO DIFERIDO
1.3.01.02	GASTOS DE CONSTITUCIÓN
1.3.01.03	AMORT. ACUM. GASTOS DE
CONSTITUCIÓN	
1.3.01.04	INVERSIONES A LARGO PLAZO
2.	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.1.01.	CUENTAS POR PAGAR VARIOS
2.1.01.01	PROVEEDORES
2.1.01.02	EMPLEADOS
2.1.01.03	ACCIONISTAS
2.1.03.	IMPUESTOS POR PAGAR
2.1.03.01	IVA
2.1.03.02	RET. FUENTE IMP. A LA RENTA

2.1.03.03	RETENCIÓN FUENTE IVA
2.1.03.04	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR
2.1.05.	INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.1.05.01	BANCO NN
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL SOCIAL
3.1.01	CAPITAL WILSON GOMEZ
3.1.02	CAPITAL EDUARDO GOMEZ
3.2.	RESERVAS
3.2.01	RESERVA LEGAL
3.3.	SUPERAVIT
3.3.01	RESERVA REVALORIZACIÓN DE ACTIVOS
3.4.	RESULTADOS
3.4.01	UTILIDAD EJERCICIOS ANTERIORES
3.4.02	PÉRDIDA EJERCICIOS ANTERIORES
3.4.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO
3.4.04	PÉRDIDA DEL EJERCICIO
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.01	INGRESOS POR SERVICIOS
4.1.01.01	SERVICIO ALOJAMIENTO CABAÑAS
4.1.01.02	SERVICIO DE RESTAURANTE
4.1.01.03	SERVICIO BAR CAFETERIA
4.1.01.04	SERVICIO ALQUILER DE INSTALACIONES
4.1.01.05	SERVICIO PASEO ECOLÓGICO

4.1.01.06	SERVICIO PAQUETES TURÍSTICOS
4.1.01.10	SERVICIO DE LAVANDERÍA
4.1.01.11	OTROS SERVICIOS
5.	EGRESOS
5.1.	COSTOS
5.1.01.	COSTOS COCINA RESTAURANTE
5.1.01.01	COSTO DE ALIMENTOS
5.1.01.02	COSTO DE VENTAS BEBIDAS
5.1.01.04	SUELDOS RESTAURANTE
5.1.01.05	APORTE PATRONAL RESTAURANTE
5.1.01.06	DECIMO TERCER SUELDO RESTAURANTE
5.1.01.07	DECIMO CUARTO SUELDO RESTAURANTE
5.1.01.08	FONDOS DE RESERVA RESTAURANTE
5.1.01.09	VACACIONES RESTAURANTE
5.1.01.10	BENEFICIOS SOCIALES RESTAURANTE
5.1.01.11	SERVICIOS OCASIONALES RESTAURANTE
5.1.01.12	HORAS EXTRAS RESTAURANTE
5.1.01.12	HORAS EXTRAS RESTAURANTE
5.1.01.13	TRANSPORTE PERSONAL RESTAURANTE
5.1.01.15	SUMINISTROS Y MATERIALES RESTAURANTE
5.1.01.16	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES EQUIPO RESTAURANTE
5.1.01.17	ENERGÍA ELECTRICA RESTAURANTE
5.1.01.18	AGUA POTABLE RESTAURANTE

5.1.01.19	GAS RESTAURANTE
5.1.02.	COSTO DE VENTAS CABAÑAS
5.1.02.04	SUELDOS CABAÑAS
5.1.02.05	APORTE PATRONAL CABAÑAS
5.1.02.06	DECIMO TERCER SUELDO CABAÑAS
5.1.02.07	DECIMO CUARTO SUELDO CABAÑAS
5.1.02.08	FONDOS DE RESERVA CABAÑAS
5.1.02.09	VACACIONES PERSONAL CABAÑAS
5.1.02.10	BENEFICIO SOCIALES CABAÑAS
5.1.02.11	SERVICIOS OCACIONESL CABAÑAS
5.1.02.12	HORAS EXTRAS CABAÑAS
5.1.02.13	TRANSPORTE PERSONAL CABAÑAS
5.1.02.15	SUMINISTROS Y MATERIALES CABAÑAS
5.1.02.16	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES EQUIPO
5.1.02.17	ENERGÍA ELECTRICA CABAÑAS
5.1.02.19	GAS CABAÑAS
5.1.02.20	DIRECTV.
5.2.01.21	TELEFONO
5.2.01.22	COMUNICACIONES INTERNET
5.2.01.23	PATENTES DE FUNCIONAMIENTO
5.2.01.24	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES
5.2.01.25	PUBLICIDAD
5.2.01.26	SERVICIO DE VIGILANCIA
5.2.01.27	HONORARIOS CONTABLES

5.2.01.28	UTILES DE OFICINA
5.2.01.29	COPIAS
5.2.03.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.03.01	SERVICIOS BANCARIOS
5.2.03.02	INTERESES BANCARIOS.



## PROCESOS DEL SISTEMA CONTABLE DE LA HOSTERIA “LA CASA DE HACIENDA”

Hay que empezar mostrando cual es el proceso o ciclo contable que debe llevarse en una empresa comercial, industrial o de servicio.

**Tabla 4.** Esquema del sistema contable

JORNALIZACION	<p>Documento fuente Prueba evidente Requiere análisis Se archiva en cronológicamente</p>
MAYORIZACION	<p>Libro Diario Registro inicial Requiere criterio y orden Se presenta como asiento</p>
COMPROBACION	<p>Libro Mayor Clasifica valores y obtiene saldos de cuentas  Se requiere criterio y orden Brinda idea del estado de cada cuenta</p>
ESTRUCTURA DE INFORMES	<p>Balance Resumen significativo Despeja dudas Valida el cumplimiento de normas Concepto de general aceptación</p> <p>Estados Contables Financieros Económicos</p>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

### 3.9. FORMULARIOS Y DOCUMENTOS

Los Formularios que actualmente utiliza la Hostería son los siguientes:



*Hostería*  
**La Casa de Hacienda**  
*El descanso Perfecto*

**NOTA DE ENTREGA**                      **0000016**

Cliente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_                      Telf: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_                      RUC \_\_\_\_\_

CANTIDAD	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL

**TOTAL USD**

\_\_\_\_\_  
Recibí Conforme                      Entregué Conforme



*Hostería*  
**La Casa de Hacienda**  
*El descanso Perfecto*  
**VILLOZ JOSAINE**  
 Dirección: Km 3 Comunidad Quinchuquí, Panamericana  
 Otavalo - Ecuador

RUC 1711900561001  
 Autorización: 1113416718  
 SERIE: 001 - 001

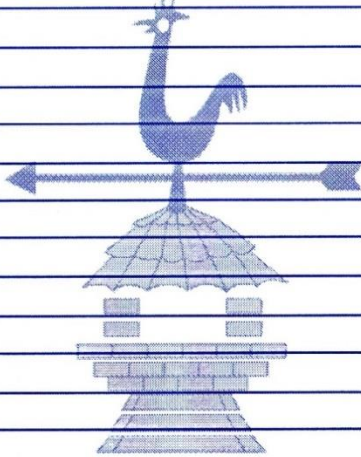
0000095

**FACTURA**

**CLIENTE**

Sr. (es): \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_  
 Direc.: \_\_\_\_\_

Telf: \_\_\_\_\_  
 RUC: \_\_\_\_\_  
 Guía Rem. \_\_\_\_\_

CANT.	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
			

**FORMA DE PAGO**

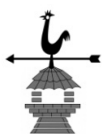
En Efectivo       Tarjeta de Crédito  
 Con Cheque  
 Banco/Nombres \_\_\_\_\_  
 Cheq./Tarj. N° \_\_\_\_\_

<b>Subtotal</b>	
Servicio 10%	
Descuento	
I.V.A. 12 %	
I.V.A. 0 %	

**TOTAL USD**

Entregué Conforme
Recibí Conforme

Oña Charro Héctor Vicente • Dikapsa 2924 887 Otavalo RUC. 1001403839001 Autorización: 4270  
 Impreso del 00001 al 00200. Fecha de Impresión 26/Agosto/2013 Válido hasta 26/Agosto/2014 • Original: Cliente. Copia: Emisor



*HOSTERIA  
LA CASA DE  
HACIENDA*

*El descanso perfecto*

**REGISTRO**

Fecha de llegada/ Arrival date	Fecha Salida/ Departure date	No. Habitación:
Apellido / last name	Nombre - name	No. Personas
Cédula / Pasaporte	Profesión / Profession	Nacionalidad
Dirección / Adress	Ciudad / City	País / Country
Procedencia/ Coming from	Teléfono - Telephone	Destino / Going to

FORMA DE  
PAGO:

Efectivo

Tarjeta de crédito

Otros

Observaciones:

**FORMULARIOS PROPUESTOS:**

Egreso de Bodega

Ingreso de Caja

Egreso de Caja

## **CAPITULO IV**

### **4. IMPACTOS**

#### **4.1. ANALISIS DE IMPACTOS**

Los Impactos son posibles consecuencias que pueden aparecer en el momento de la implantación o ejecución del proyecto. Se deben evaluar de manera cualitativa y cuantificada.

Toda empresa sea de producción o servicios, y más aún una empresa como Hostería “La Casa de Hacienda” dedicada al turismo, está orientada a garantizar en su operación, a lo largo de toda su vida prevista sin provocar daños significativos e irreversibles que degraden el medio natural y que a la vez no se produzcan efectos residuales que influyan en el deterioro a largo plazo del medio ambiente.

En el Ecuador, debido al masivo incremento del perjuicio de varios elementos ambientales, como la deforestación, la paulatina destrucción de zonas ecologistas no gubernamentales, para que se tome en cuenta el efecto que una empresa de cualquier índole pueda tener en el ambiente y se incorporen en su estructura las medidas necesarias para mitigar sus efectos negativos. Para iniciar las tareas de inspección se han creado leyes, reglamentos y acuerdos ministeriales para el control de la calidad ambiental.

El Ecuador tiene nuevos retos que enfrentar, que le ha impuesto la globalización económica y son los nuevos mercados de integración y las Dificultades, lo cual le obliga a buscar nuevas estrategias para elevar la competitividad de sus productos y servicios que le permitiría posicionarse en los lugares internacionales, especialmente en el norteamericano y en el Europeo, de una manera más directa tratando de eliminar a un sinnúmero

de intermediarios que generan presiones y obstáculos en el mercado, especialmente la disminución de beneficios para las empresas productoras.

Para el análisis de impactos, se utilizara una matriz de impactos en cada área, en el eje horizontal de la matriz ubicaremos los niveles de impactos y en el eje vertical determinaremos una serie de indicadores relevantes que permitan realizar el análisis.

Los niveles tanto positivos como negativos se calificaran de acuerdo a los siguientes criterios.

**Tabla 5.** Matriz de Impactos

Impacto alto positivo	3
Impacto medio positivo	2
Impacto bajo positivo	1
No hay impacto	0
Impacto bajo negativo	-1
Impacto medio negativo	-2
Impacto alto negativo	-3

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

Una vez que se asignado los niveles de impactos a cada indicador se realizaran la sumatoria de determinados vectores.

Para determinara el nivel de cada tipo de impacto se dividirá la sumatoria para el numero de indicadores.

A continuación se realizara la matriz para cada tipo de impactos y luego su respectivo análisis.

Para determinar los impactos lo hacemos aplicando la siguiente fórmula:

$$NI = \frac{\Sigma}{n} \text{ donde:}$$

*NI = Nivel de Impacto*

*Σ = Sumatoria de Calificaciones*

*n = Número de Indicadores*

## 4.2. IMPACTO ECONÓMICO

Tabla 6. Matriz de Impacto económico

<i>Nivel de impacto</i>	-3	-2	-1	0	1	2	3	<i>Total</i>
<i>Salarios adecuados</i>						x		2
<i>Optimizar recursos</i>						x		2
<i>Mejorar rentabilidad</i>							x	3
<i>Precios justos en los servicios</i>							x	3
<i>Incremento de fuentes de trabajo</i>					x			1
<b>Total</b>					1	2	2	11

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

$$NI = 11/5$$

$$NI = 2.2$$

**Salarios adecuados.**- como en todas las empresas se utiliza la tabla salarial vigente para garantizar los derechos y estabilidad de los empleados.

**Optimizar recursos.**-El nivel de impacto económico evidenciado es medio positivo, debido a que la empresa está generando fuentes de empleo que permiten mantener las condiciones de vida de sus empleados y dinamizar la economía del cantón.

**Mejorar rentabilidad.**-Con la implantación de este control administrativo – financiero en la empresa, la Gerencia podrá tomar decisiones más acertadas para la maximización de las utilidades.

**Precios justos en los servicios.**- Antes de fijar los precios se hizo una investigación en otro tipo de empresas similares, comparándolos con los costos que se incurren al brindar cada uno de los servicios.

**Incremento de fuentes de trabajo.**-Se acostumbra a pensar que el control gerencial constituye un proceso mediante el cual una organización se asegura que la ejecución concuerda con la planificación. En todo caso, este tipo de control gerencial, permite conocer el número de personal que la empresa necesita y al que se pueda asegurar un salario adecuado.

La Gerente aplicara control y actividades de decisión y de transcendencia como asegurar la obtención de los fondos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa, sean estos generados por las ventas presupuestas, recuperación de cartera por créditos concedidos.

Con la aplicación del Control Interno financiero en la empresa se establecerá procedimientos de control que permitirá eficacia en las actividades, retribuyendo disminución de tiempo en las tareas y optimizando los recursos.



### 4.3 IMPACTO EDUCATIVO

**Tabla 7.** Matriz de Impacto educativo

Nivel de Impacto / Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Motivación empresarial						x		2
Aprendizaje y responsabilidad							x	3
Pasantía de estudiantes							x	3
Total	0	0	0		0	2	6	8

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

$$NI=8/3$$

$$NI= 2.67$$

El resultado del impacto educativo es alto positivo,

**Motivación empresarial.-** La falta de empleo en el país ha motivado a estudiantes, profesionales y personas desempleadas que han aprovechado oportunidades de crear empresas dedicadas especialmente al turismo, que le genere ingresos para su familia.

**Aprendizaje y responsabilidad.-** Motivar a un grupo de personas de similares características, aplicar sus conocimientos y que en el transcurso del tiempo su esfuerzo se vea proyectado en un crecimiento a nivel empresarial y personal.

**Pasantías de estudiantes.**-La empresa en coordinación con las instituciones educativas recibe en sus instalaciones a uno o dos estudiantes para que realicen sus prácticas en los diferentes servicios que presta esta hostería.

#### 4.4. IMPACTO SOCIAL

**Tabla 8.** Matriz de Impacto educativo

Nivel de impacto / Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Mejor servicio							x	3
Atención inmediata							x	3
Ambiente trabajo agradable						x		2
Cliente satisfecho							x	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

$$NI=11/4$$

$$NI=2,75$$

El impacto social nos da como resultado alto positivo.

**Mejor Servicio.**- Es indudable que en el servicio que se brinda en la hostería se mejorará, ya que con la aplicación del presente manual, se pretende que cada trabajador conozca sus funciones y responsabilidades y por ende los procedimientos que aplicará al realizar su trabajo, por lo que esperamos un impacto positivo en este aspecto.

**Atención inmediata.**-Al conocer con claridad cada empleado sus tareas a realizar existirá una rápida atención al cliente en todos los servicios, es decir este aspecto mejorará notablemente.

**Ambiente de trabajo agradable.**-La aplicación de un diseño estructural más flexible al cambio permitirá fortalecer a la organización ya que producirá cambios en el aprendizaje de los miembros, pues implica generar valor al trabajo, conocer proceso y procedimientos que permitan aplicar sus competencias y de esta forma mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano y alcanzar metas fijadas en la planeación.

Una organización bien estructurada conlleva a obtener un ambiente laboral agradable, gracias a la determinación de funciones y responsabilidades.

**Clientes satisfechos.**- Obtenemos cuando los pasos anteriores tengan efecto, cumpliendo a cabalidad los requerimientos que el cliente demanda en la adquisición del servicio que la hostería brinda. Además se logrará tener una mejor imagen institucional de la empresa porque se fortalecerá hacia la ciudadanía que es la que usa el servicio y será reconocida en el mercado local y nacional como una empresa turística seria que posee un servicio rápido, eficaz y eficiente y que cuenta con talento humano capacitado.

## 4.5 IMPACTO ETICO

Tabla 9. Matriz de Impacto ético

Nivel de Impactos Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Desarrollo de valores empresariales							x	3
Aplicación de normas de procedimiento de relación interpersonal							x	3
Total	0	0	0	0	0	0	6	6

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

NI= 6/2

NI= 3

El proyecto promueve impacto ético alto positivo.

**Desarrollo de valores empresariales.-** La aplicación de normas de procedimientos de relación interpersonal se obtiene con un impacto positivo.

**Aplicación de normas de procedimiento de relación interpersonal.-** Con una buena comunicación y el respeto entre todos los miembros del personal y el que brinda los propietarios se alcanza una relación interpersonal adecuada.

## 4.6 IMPACTO AMBIENTAL

**Tabla 10.** Matriz de Impacto ético

Nivel de Impacto / Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Mantenimiento senderos bosque							x	3
Protección de recursos naturales							x	3
Reciclaje de desechos							x	3
Conciencia ambiental y cultural						x		2
Baja contaminación medio ambiente						x		2
Total	0	0	0	0	0	4	9	13

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

NI= 13/5

NI= 2.60

El resultado en el impacto ambiental es alto positivo.

**Protección de recursos naturales.**- Hoy en día el turismo ecológico acoge a viajeros nacionales y extranjeros, por lo que la Hostería tiene una gran ventaja al poseer infraestructura natural para el regocijo de este segmento.

**Conciencia ambiental y cultural.**-Está en la obligación de cuidar la fauna y flora propia de la región con señalización del sendero al bosque, evitar la contaminación del agua de la cascada.

**Reciclaje de desechos.**- Incentivar al personal y visitantes al reciclaje de desechos, la atención al cliente no causa daño al medio ambiente, pero si debe brindar una conciencia ambiental y cultural para la protección de este hermoso paraje.

#### 4.7 MATRIZ GENERAL

**Tabla 11.** Matriz general

Nivel de Impacto \ Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Económico						x		2
Cultural							x	3
Social							x	3
Ético							x	3
Ambiental							x	3
<b>Total</b>						2	12	14

Fuente: Investigación directa

Elaboración: la Autora

$$NI = 14/5$$

$$NI = 2.8 = 3$$

Análisis:

El indicador de nivel en el impacto general, es de 2,8. En conclusión el diseño del manual administrativo financiero y contable para la Hostería “La Casa de Hacienda”, es una buena alternativa, ya que se la elaborará como una guía que permitirá delimitar funciones, designar actividades concretas al recurso humano, mejorar las relaciones interpersonales con sus clientes y proveedores, y mantener una información financiera, administrativa y contable correcta que facilite la toma de decisiones oportunas.

## CONCLUSIONES

1. Una vez concluido este tema investigativo, se determina que actualmente la Hostería de la ciudad de Otavalo, no cuenta con un Manual Administrativo, Financiero y Contable, dentro de su organización administrativa, que facilite la realización de las actividades en cada una de sus áreas de manera concreta, minimizando costos y tiempo.
2. Además, actualmente no dispone de un organigrama estructural, de posición de personal y manual de funciones técnicamente elaborado, que muestre el grado de autoridad y responsabilidad que debe asumir tanto la Gerente Propietaria como el recurso humano que labora en esta empresa turística.
3. Una de las deficiencias que se ha analizado es la falta de capacitación y entrenamiento del personal, que no permite realizar sus tareas y funciones de una manera técnica y profesional, afectando de esta forma la calidad e imagen del servicio.
4. El servicio al cliente es bueno por lo manifestado por lo clientes que nos visitan diariamente, existiendo algunas deficiencias como la falta de capacitación del personal
5. La estructura del proceso administrativo y financiero, constituye una debilidad de la institución, para buscar niveles de calidad de servicio y optimización de recursos, que permita que la hostería tenga niveles de desarrollo a mediano y a largo plazo.

## RECOMENDACIONES

1. Hostería “la Casa de Hacienda” debe implementar como herramienta de trabajo el presente manual que servirá de guía de aplicación en los diferentes puestos de trabajo, con referencias técnicas que les permita a los empleados realizar sus tareas con eficiencia.
2. Se recomienda a los socios adoptar el organigrama propuesto, además del manual de funciones para ponerlo a conocimiento del personal para que exista un respaldo técnico para la organización y el desarrollo de sus funciones..
3. Los directivos deben poner énfasis en la capacitación del personal para llegar al máximo grado de excelencia, en cuanto a la calidad de atención al cliente, considerando que un cliente satisfecho será a futuro un cliente cautivo y es quien recomendará a la hostería frente a otros clientes.
4. La calidad en el servicio garantizará una creciente demanda. No olvidar que los servicios están destinados a las personas, clientes en constante cambio y que sus preferencias deben monitorearse constantemente para convertir esta situación en una oportunidad para la empresa.
5. Es indispensable que la hostería establezca y aplique un manual de Procedimientos Administrativos Financieros, de esta manera se mantendrá un buen manejo de los registros contables y de la información financiera ya que del flujo correcto de información depende el éxito de las decisiones y estrategias, fortaleciendo el Control Interno Administrativo Financiero y la obtención de los resultados esperados en corto, mediano y largo plazo Los socios – directivos deben considerar la importancia de mantener un Sistema de Control Interno fuerte, ya que esto permitirá que el servicio que presta sea de calidad para lograr su participación en el mercado y mantenerse en niveles aceptables de demanda en su servicio.



Fortalecer las Alianzas Estratégicas con Agencias de Viajes, Operadores Turísticos, Instituciones Públicas o Privadas y en el futuro debe abarcarse mayores medios de comunicación para la promoción de los servicios de la Hostería.

## BIBLIOGRAFIA

- Caranqui, Diego (2012).- Diseño de un Manual Administrativo Financiero para la gestión óptima del Hotel Turismo Internacional 2012
- CHIAVENATO, Idalberto; “Introducción a la Teoría General de la Administración”; Tercera Edición; Editorial McGRAW-HILL; México 2006.  
CHIAVENATO Idalberto (2011).- Introducción a la teoría general de la administración.- 5ta edición.- Editorial Mac Graw Hill.- Bogotá – Colombia.
- FERNÁNDEZ, Arenas (2008).- Administración.- editorial Mac Graw Hill.- Colombia.- 565 pp.
- FERRER, Alejandro (2011).- Estados Financieros para la toma de decisiones concordados con las NIIF 2011.
- FRANKLIN, Benjamín; “Organización de empresas”: Tercera Edición; Editorial McGraw-Hill; México 2009
- GÓMEZ, Oscar (2009).- Contabilidad General.- Editorial Interamericana.- 3ra edición.- Julio 2009.- Bogotá – Colombia
- GUDIÑO Emma (2008), Contabilidad del 2000.- Editorial Mac Graw Hill.- Segunda Edición.- Bogotá – Colombia.-
- KOONTZ, Harold (2007).- Administration.- Editorial Mc Graw-Hill; Décima edición.- Julio 2007 .- México.
- Martínez, Rosa (2011).- Manual de Procedimientos Administrativos Financieros Hotel Imperio del Sol
- Mejía, Estuardo (2011) .-Modelo Administrativo Financiero para la Hostería Ayalir.
- MINISTERIO DE TURISMO, Boletín Oficial de Estadísticas Turísticas 2007
- NIIF.- Normas Internacionales de Información Financiera.- Corporación de estudios y publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador

- ORTIZ, Héctor (2009).- Análisis Financiero Aplicado.- Editorial publicaciones.- 8va. Edición.- Bogotá – Colombia.
- REINOSO, Víctor (2008) - El Proceso administrativo y su aplicación en las empresas.- edición actualizada.- editorial Freile.- Quito – Ecuador.
- REYES P, Agustín. (2009). Administración de personal. México:
- Limusa
- STEPHEN P, Robbins (2009).- Fundamentos de la administración.- Tercera edición.- editorial Prentice may.- México 2009
- VALENCIA, F (2002), Administración y Finanzas, Programas Educativos S.A., México
- ZAPATA, Pedro (2008).- Contabilidad General.- Editorial BCE.- 4ta edición.- Quito – Ecuador.

## LINKOGRAFIA

[www.ecuador.us/turismo.htm](http://www.ecuador.us/turismo.htm).

[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

<http://www.normas9000.com/iso-9000-14.html>

<http://www.uar.edu.mx/ensayo/141-elementos-que-forman-una-empresa-.html>

<http://www.monografias.com/trabajos78/control-interno-marco-empresa/control-interno-marco-empresa.shtml#ixzz2Vwnu66Oa>

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/510/1/T-UCE-0003-25.pdf>

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/510/1/T-UCE-0003-25.pdf>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20JAIRO%20QUELAL.pdf>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1704/1/TESIS%20MIRIAM.pdf>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/416/2/02%20ICA%20069%20TESIS.pdf>

# **ANEXOS**

## **Anexo 1.**

---

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA HOSTERIA "LA CASA DE  
HACIENDA"

- 
1. ¿Existe Acta de constitución y organigrama institucional?
  2. ¿La empresa cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos?
  3. ¿Posee la empresa mano de obra calificada y con experiencia laboral?
  4. ¿Las políticas salariales de la empresa como se manejan y cómo se evalúa el desempeño del personal?
  5. ¿Tiene definido un plan de capacitación al personal y con qué frecuencia se lo realiza?

## **Anexo 2.**

---

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA

---

¿Qué tipo de leyes y entidades regula la Hostería?

¿Indique si lleva Contabilidad de forma veraz y oportuna?

¿Cumple la empresa con normas, principios y políticas contables?

¿Dispone la empresa de un Plan de Cuentas e Instructivo al plan?

¿Cuenta con un sistema contable que le permita brindar información financiera a la gerente propietaria?

¿Qué tipos de estados financieros está obligado a presentar?

¿Cuál es su sistema de documentación?

¿Se realiza análisis financiero?

### Anexo 3.

#### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

#### ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTERIA

---

1. ¿Desarrolla a gusto las funciones para las que fue contratado?  
SI                      NO
2. ¿Su horario de trabajo es controlado mediante?  
TARJETA      FIRMA
3. ¿Qué nivel de educación tiene Ud.?  
Primaria  
Secundaria  
Superior
4. ¿Existen planes o programas de capacitación al personal que labora en la Hostería?  
SI                      NO
5. ¿Colabora Ud. en las actividades programadas por la gerencia?  
Siempre  
A veces  
Nunca
6. ¿La comunicación entre los empleados es?  
Excelente  
Muy buena  
Buena  
Mala
7. ¿Piensa Ud. que sus funciones como empleado son demasiadas para cumplirlas en las 8 horas laborales?  
SI                      NO
8. ¿Cree que su remuneración está de acuerdo con el trabajo que desarrolla?  
SI                      NO

9. ¿Cuenta la Hostería con un manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable?

SI

NO

10. ¿En qué medida considera usted necesaria la implementación del manual de Procedimientos administrativo, financiero y contable para la Hostería?

Muy necesaria

Necesaria

Innecesaria



#### Anexo 4.

### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

### ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA HOSTERIA

---

1. Recomendaría ésta Hostería a amigos y familiares?

- Definitivamente Si  Probablemente Si  Probablemente No  Definitivamente No  No Utilizó

3. Rapidez en el servicio de recepción

- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy Insatisfecho  No Utilizó

4. Solución de problemas dentro de la Hostería

- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy Insatisfecho  No Utilizó

5. Limpieza de la habitación

- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy Insatisfecho  No Utilizó

6. Calidad de alimentos y bebidas

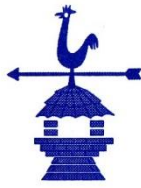
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy Insatisfecho  No Utilizó

## FOTOGRAFIAS Y DOCUMENTOS DE LA HOSTERIA









*Hosteria*  
**La Casa de Hacienda**  
*El descanso Perfecto*

**NOTA DE ENTREGA**

**0000016**

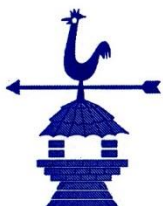
Ciente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Telf: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ RUC \_\_\_\_\_

CANTIDAD	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
<b>TOTAL USD</b>			<input type="text"/>

Recibí Conforme      Entregué Conforme



*Hostería*  
**La Casa de Hacienda**  
*El descanso Perfecto*  
**VILLOZ JOSAINE**

Dirección: Km 3 Comunidad Quinchuquí, Panamericana  
Otavalo - Ecuador

RUC 1711900561001  
 Autorización: 1113416718  
 SERIE: 001 - 001

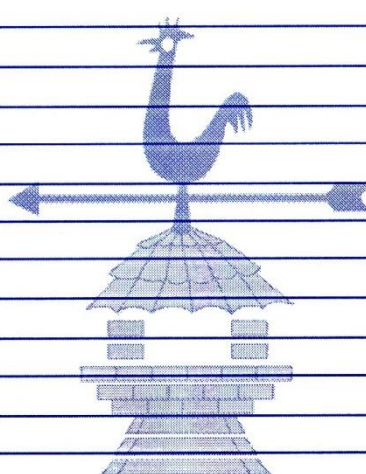
0000095

**FACTURA**

*CLIENTE*

Sr. (es): \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_  
 Direc.: \_\_\_\_\_

Telf: \_\_\_\_\_  
 RUC: \_\_\_\_\_  
 Guía Rem. \_\_\_\_\_

CANT.	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
			

**FORMA DE PAGO**

En Efectivo                       Tarjeta de Crédito  
 Con Cheque  
 Banco/Nombres \_\_\_\_\_  
 Cheq./Tarj. N° \_\_\_\_\_

<b>Subtotal</b>	_____
<b>Servicio 10%</b>	_____
<b>Descuento</b>	_____
<b>I.V.A. 12 %</b>	_____
<b>I.V.A. 0 %</b>	_____

**TOTAL USD**

Entregué Conforme
Recibí Conforme

Oña Charro Héctor Vicente • Dikapsa 2924 887 Otavalo RUC. 1001403839001 Autorización: 4270  
 Impreso del 00001 al 00200. Fecha de Impresión 26/Agosto/2013 Válido hasta 26/Agosto/2014 • Original: Cliente. Copia: Emisor



*HOSTERIA*  
*LA CASA DE*  
*HACIENDA*

*El descanso perfecto*

**REGISTRO**

Fecha de llegada/ Arrival date	Fecha Salida/ Departure date	No. Habitación:
Apellido / last name	Nombre - name	No. Personas
Cédula / Pasaporte	Profesión / Profession	Nacionalidad
Dirección / Adress	Ciudad / City	País / Country
Procedencia/ Coming from	Teléfono - Telephone	Destino / Going to

FORMA DE PAGO:

Efectivo

Tarjeta de crédito

Otros

Observaciones:

\_\_\_\_\_

FIRMA

HOSTERIA "LA CASA DE HACIENDA"

TRABAJADOR: RAMIREZ BAUTISTA ELSA

ASISTENCIA CORRESPONDIENTE AL MES DE : **MARZO 2014**

DIA	INGRESO	FIRMA	SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					





# GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO

## TITULO DE CREDITO

Nº: 606514

CONTRIBUYENTE

DIRECCION FINANCIERA

CONCEPTO: LICENCIA DE FUNCIONAM. TURISMO - PARROQUIAS AÑO: 2013 FECHA DE EMISION: 03/04/2013

CONTRIBUYENTE: REINOSO GOMEZ AMPARO DE LOS ANGELES

CEDULA/RUC: 1022637777

No Titulo: 3960

### DETALLE

DESCRIPCION	Valor
LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS AÑO 2013-BOSTERIA "LA CASA UN HAZIENDA" DIRACCION: SABANAYACUNA NORTH KM. 3-MEMORANDUM 84UT IDEB.	55.00
Administración	1.00
Alimentación	0.00
Servicio Transporte	0.00
Valor parcial:	55.00
Impuesto	0.00
Impuesto de Mula:	0.00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>55.00</b>

FECHA DE PAGO: 10/09/2013 10:21:49

TOTAL A PAGAR

RECAUDACION VENTANILLA N° 8

DIRECTOR(a) FINANCIERO(a)

JEFE(S) DE RENTAS

TESORERO(a)

RECAUDADOR(a)

DOCUMENTO VALIDO CON LA FIRMA Y SELLO DE RECAUDACION



Ministerio  
de Salud Pública


MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE IMBABURA




# PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013 N° 0003098

Código del establecimiento: VSI 371  
Razón Social: HOSTERIA LA CASA DE HACIENDA  
Proprietario: REINOSO GOMEZ AMPARO DE LOS ANGELES  
Representante:  
RUC: 1002697777001 N° C.C. del propietario: 100289777-7 Teléfono: 2680245  
Ubicación: Cantón OTAVALO Ciudad: OTAVALO Parroquia: ILUMAN  
Dirección: PANAMERICANA NORTE KM. 3  
Tipo de Establecimiento: HOSTERIAS  
Categoría: 3) TERCERA 1 ESTRELLA PLATEADA  
Actividad: SERVICIO  
N° Orden: 3715796 Fecha de Expedición: 18/07/2013 Valor a Pagar: \$78,32  
Fecha de Vencimiento: 31/12/2013

  
Dra. Yvling Reasco P.  
DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD DE IMBABURA

  
Sr. Fernando Valdivieso  
COORDINADOR DE VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL

NOTA: Este Permiso deberá ser colocado en un lugar visible para procesos de control, las condiciones bajo las cuales fue autorizado serán verificadas en cualquier momento y será retirado solo por la autoridad de salud.

**EN CASO DE CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO, NOTIFICAR A LA DIRECCIÓN DE SALUD**



OTAVALO

**CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO** \$ 40,00

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

0014351

RUC: 1060022580001 Telf.: 062 922 827

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Otavalo, concede autorización al Señor (a)

**REINOSO GOMEZ AMPARO DE LOS ANGELES**

para el funcionamiento del **HOSTERIAS**

**HOSTERIA LA CASA DE HACIENDA**

situado en **OTAVALO** **ILUMAN** **PANAMERICANA NORTE KM 3**  
Cantón Parroquia Calle N°

durante el año de 2013

del mes de **julio** de **2013**

JEFATURA C.B.O.

Dirección: Av. Quito 7-58 y Bolívar



TESORERÍA C.B.O.

Teléfono de Emergencia: 2920-102 / 2924 147

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 0711900561001  
 APELLIDOS Y NOMBRES: VILLOZ, JOSAINE

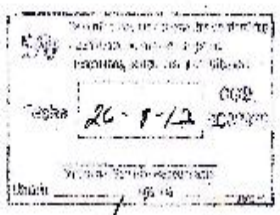
**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

No. ESTABLECIMIENTO	DDI	PAISADO	ASIENTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	BOCORPOR
					FEC. CIENSO	
NOMBRE COMERCIAL: HOSTERIA CASA DE HACIENDA					FEC. REN INDI	

ACTIVIDADES ECONOMICAS:  
 SERVICIOS DE POSICIONAL EN HOSTERIAS

**DIRECCION ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: IMPERIAL Calle: OTAVALO Dpto: Cuzco SAN JUAN DE LLUMBA Barrio: COMUNIDAD QUINCUENIA Cuzco  
 PARQUEER CARA Referencia: LAS PUNAS BARRIO PUNAFELICA Edificio: HOSTERIA CASA DE HACIENDA 100 metros  
 Telefono: Corchillo: 082150215 Corchillo: 082150208



*J. Viloz*  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

*[Signature]*  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MICS0027 Lugar de emisión: IMPERIAL LORES BARRIO PUNAFELICA Fecha y hora: 20/08/2012 17:33