



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”, UBICADA EN LA COMUNIDAD EL CHOTA, PARROQUIA AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA C.P.A**

Autoras:

AGUAS VILLALBA ESTEFANÍA DEL CARMEN

CHALÁ LARA SILVIA NARCISA

Director:

Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.

IBARRA, Noviembre del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El Manual Administrativo, Contable y Financiero para La Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” ubicada en la comunidad del Chota, parroquia Ambuquí, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, contiene cuatro capítulos: el primero es el diagnóstico situacional el cual muestra la situación actual de la asociación, mismo que fue obtenido en base a distintas técnicas de investigación identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, llegando a determinar que el problema principal recae en la falta de un manual administrativo, contable y financiero; como segundo capítulo se elaboró un marco teórico donde se presenta bases teóricas y científicas, que servirán como sustento y marco de referencia para consolidar el presente proyecto de investigación; se ha establecido una propuesta del manual administrativo, contable y financiero como tercer capítulo, con la finalidad de guiar a las socias en sus actividades y procedimientos, así como contribuir a la optimización de recursos, el logro de los objetivos y maximizar la satisfacción del cliente y de los miembros de la asociación y como cuarto capítulo se analiza cada una de las áreas en las cuales tendrá afectación la puesta en marcha del manual administrativo, contable y financiero dentro de la asociación.

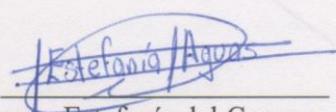
SUMMARY

The Administrative Manual, Accounting and Financial Association for Community Hostelrys "Doña Evita" located in the community of Chota, Ambuquí parish, canton Ibarra, Imbabura province, contains four chapters: the first is the situational analysis that shows the current situation of the association, same that was obtained based on different research techniques identifying strengths, weaknesses, opportunities and threats, identifying strengths, opportunities, weaknesses and threats, which allows to determine that the main problem is the absence of an administrative, countable and financial manual as second chapter a theoretical it was made all the theoretical and scientific bases are developed, which will serve like sustenance and frame of reference to consolidate the present project of investigation; has established a proposal of the administrative, financial and accounting manual and third chapter, it has the purpose of guiding the associates in their activities and procedures, to contribute to the optimization of resources, the achievement of the objectives and to maximize costumer's satisfaction and association member's satisfaction as well; as the fourth chapter each of the areas in where the application of the administrative, countable and financial manual will have direct affectation inside the association is analyzed.

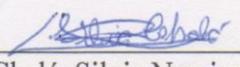
AUTORÍA

Nosotras, AGUAS VILLALBA ESTEFANÍA DEL CARMEN portadora de la cédula de identidad 100364667-4 y CHALÁ LARA SILVIA NARCISA portadora de la cédula de identidad 100353083-7, declaramos bajo juramento que el trabajo desarrollado es de nuestra autoría: “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”, UBICADA EN LA COMUNIDAD EL CHOTA, PARROQUIA AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento, y por ende somos las únicas responsables de dicho trabajo.

En la ciudad de Ibarra a los _____ días del mes de Julio del año 2016


Aguas Estefanía del Carmen

C.I: 1003646674


Chalá Silvia Narcisa

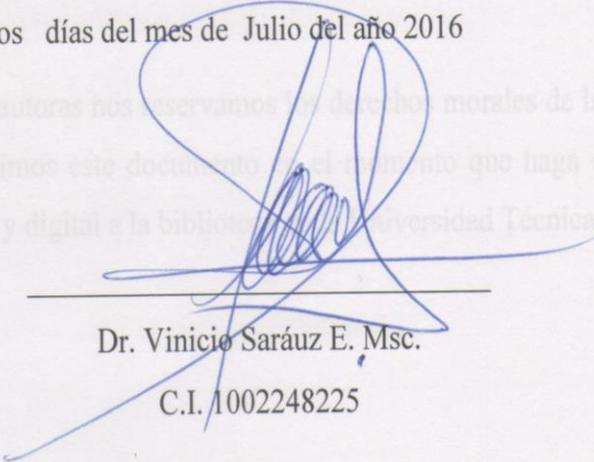
C.I: 1003530837

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por las egresadas Aguas Villalba Estefanía del Carmen y Chalá Lara Silvia Narcisa para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**, cuyo tema es “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”, UBICADA EN LA COMUNIDAD EL CHOTA, PARROQUIA AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”

Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinador que se designe

En la ciudad de Ibarra a los días del mes de Julio del año 2016



Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.

C.I. 1002248225

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

Nosotras, AGUAS VILLALBA ESTEFANÍA DEL CARMEN y CHALÁ LARA SILVIA NARCISA con Cédula de Identidad N° 100364667-4 Y 100353083-7 respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4,5, y 6, en calidad del trabajo de grado denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”, UBICADA EN LA COMUNIDAD EL CHOTA, PARROQUIA AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

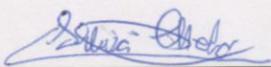
En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que haga entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

DATOS DE CONTACTO

CÉDULA DE IDENTIDAD	100353083-7
APELLIDOS Y NOMBRES	CHALÁ LARA SILVIA NARCISA
TELEFONO FIJO	0982622493
TELEFONO MOVIL	

Aguas Estefanía del Carmen

C.I: 1003646674


Chalá Silvia Narcisa

C.I: 1003530837

Ibarra, a los 22 días del mes de Noviembre del 2016.

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

1) IDENTIFICACION 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 dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	100364667-4		
APELLIDOS Y NOMBRES	AGUAS VILLALBA ESTEFANÍA DEL CARMEN		
DIRECCIÓN	NATABULEA- EL MADRIGAL		
TELÉFONO FIJO	2551-525	TELÉFONO MOVIL	0967687366

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	100353083-7		
APELLIDOS Y NOMBRES	CHALÁ LARA SILVIA NARCISA		
DIRECCIÓN	EL CHOTA- MIRADOR N° 1		
TELÉFONO FIJO	2562-009	TELÉFONO MOVIL	0982622493

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”, UBICADA EN LA COMUNIDAD EL CHOTA, PARROQUIA AMBUQUÍ, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTORAS	AGUAS VILLALBA ESTEFANÍA DEL CARMEN CHALÁ LARA SILVIA NARCISA
FECHA	2016-11-22
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	Pregrado
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
DIRECTOR	Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.

2) AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Nosotras Aguas Villalba Estefanía del Carmen y Chalá Lara Silvia Narcisa con Cedula de Identidad N° 100364667-4 y 100353083-7 respectivamente, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de obra y trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos 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.

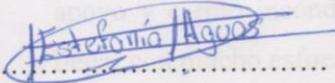
3) CONSTANCIAS

Nosotras como autoras manifestamos 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 somos titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumimos

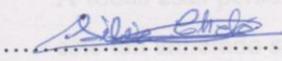
responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldremos en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Fecha: Ibarra, a los 22 días del mes de Noviembre del 2016.

A mi amado hijo que es el motor de mi vida por quien busco siempre superarme para ser un digno ejemplo a seguir, a mis hermanos que siempre están presentes dándome su apoyo incondicional, pero sobre todo me han dado el aliento necesario para afrontar con esfuerzo y sacrificio a culminar esta importante etapa de mi vida.


.....
Aguas Villalba Estefanía del Carmen

CI: 1003646674

A todas esas personas que de una manera u otra me han apoyado para que pueda cumplir

.....

Chalá Lara Silvia Narcisa

CI: 1003530837

Estefanía

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo con mucho amor:

A mi amado hijo que es el motor de mi vida por quien busco siempre superarme para ser un digno ejemplo a seguir, a mis hermanos que siempre están presentes dándome su apoyo y cariño incondicional, pero sobre todo me han dado el aliento necesario para llegar con mucho esfuerzo y sacrificio a culminar esta importante etapa de mi vida.

Mi dedicatoria más cariñosa para mis padres que día a día con amor me han sacado adelante para verme triunfar en la vida y ser esa hija que los llene de orgullo, inculcando en mi valores y principios, que me han llevado a conseguir este primer objetivo en mi vida profesional

A todas esas personas que de una manera u otra me han apoyado para que pueda cumplir este tan anhelado sueño.

Estefanía

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado con amor y cariño a mi familia y amigos que día a día me han apoyado en el transcurso de mi vida estudiantil; y en especial a mis padres quienes con su apoyo, trabajo y esfuerzo han hecho lo posible para poder dejarme la mejor herencia que es la educación, los cuales me han enseñado hacer humilde y constante en la consecución de mis metas y a no rendirme al caerme; a mi madre Beatriz Lara, quien tras noches de desvelo a mi lado ve mi sueño realizado, a mi padre Marcelo Chalá (+), que aunque ya no este conmigo logro su meta de verme graduada y superada profesionalmente; a mis viejos amados Hermogenes y María quienes son la luz de mi vida.

Silvia Ch.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida y ser el guía a lo largo de este camino, quien nos ha dado la perseverancia para seguir adelante y no decaer en los momentos difíciles.

A nuestros padres por su esfuerzo, apoyo, paciencia y constancia; quienes son y seguirán siendo un motivo de lucha.

A nuestros maestros y compañeros de aulas, facultad y universidad, los cuales compartieron sus conocimientos y enseñanzas con nosotras.

A la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” por habernos abierto las puertas y permitido realizar nuestro trabajo de manera conjunta y armónica.

No hay palabras solo gratitud para todas y cada una de las personas que a lo largo de su vida han contribuido en el crecimiento de las nuestras como: personas, estudiantes y futuras profesionales.

Estefanía A. y Silvia Ch.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el resultado de la problemática originada en la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, siendo esta una asociación que busca la obtención de beneficios sociales y económicos, mediante la prestación de servicios turísticos.

La Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” ha visto el turismo comunitario como un mecanismo para dar a conocer la cultura choteña y una fuente de ingresos para las familias involucradas; brindando los servicios de alojamiento, alimentación, recorridos turísticos mediante guías, convivencia familiar, todo esto a turistas nacionales y extranjeros.

A pesar de ello en el transcurso de sus actividades se han venido ocasionando algunos inconvenientes, en cuanto a la estructura administrativa, contable y financiera que hasta la actualidad no han recibido una debida prioridad, motivo por el cual se desarrolló el presente proyecto con el propósito de generar soluciones para el mejoramiento de la asociación.

Por tal motivo se desarrolló un manual administrativo, contable y financiero aplicado a la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, que permita proporcionar bases para una buena administración de la asociación, ayudando a las socias en el desarrollo de sus actividades y a la obtención y manejo de información relevante, oportuna y adecuada para una correcta toma de decisiones, enfocada a mejorar los procesos, actividades, optimización de recursos, permitiendo un fortalecimiento de la asociación.

JUSTIFICACIÓN

Con el crecimiento turístico a nivel nacional aparece la necesidad de que los pequeños y medianos proyectos turísticos tengan un manual administrativo, contable y financiero, que les permita cumplir con sus actividades de planificar, organizar, dirigir, controlar acorde a los cambios del entorno.

Dado el crecimiento que ha venido experimentando la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, motivo por el cual es necesario el diseño de un manual administrativo, contable y financiero, el cual estará aparado en leyes y contará con normas y procedimientos y servirá de guía para el desarrollo de las actividades cotidianas como: designación de actividades, gastos, ingresos, presupuestos, manejo y distribución de recursos; que se desarrollen dentro de la asociación, de manera que ayude a corregir fallas y debilidades que existan en los procesos, al igual que ayude a optimizar recursos y tiempo en el desarrollo de las mismas.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar el manual administrativo, contable y financiero para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, ubicada en la comunidad el Chota, parroquia Ambuquí, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, mediante la realización de una investigación de las necesidades de la asociación con el fin de mejorar el manejo de sus recursos y la adecuada toma de decisiones

Objetivos específicos

- ✓ Realizar el diagnóstico técnico situacional que permita establecer la problemática actual, mediante la determinación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.
- ✓ Establecer las bases teóricas científicas mediante la investigación bibliográfica y lincográfica, con el propósito de respaldar la creación del manual.
- ✓ Estructurar un manual administrativo, contable y financiero para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, a través de la utilización de normas, reglamentos y basándose en las leyes para lograr un mejor desempeño de las actividades realizadas en dicha asociación.
- ✓ Determinar los impactos que generaría el proyecto en los aspectos: económico, socio-cultural, educativo y ambiental, mediante un análisis de dichas variables, lo cual permitirá determinar la afectación que tendrá el manual dentro de la asociación.

ÍNDICE GENERAL

TEMA:	i
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	x
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
JUSTIFICACIÓN	xiv
OBJETIVOS	xv
Objetivo general.....	xv
Objetivos específicos	xv
ÍNDICE GENERAL	xvi
CAPÍTULO I	26
Antecedentes	26
Objetivos	27
Objetivo general.....	27
Objetivos específicos	28
Variables diagnósticas	28
Indicadores.....	28
Variable: Estructura administrativa	28
Variable: Funciones	28
Variable: Normativa aplicable	28
Variable: Información contable	29
Variable: Satisfacción de los clientes	29
Matriz de información diagnóstica	30
Mecánica operativa	32
Información primaria	32
Información secundaria.....	33
Identificación de la población.....	33
Población universo.....	33

Presentación e interpretación de resultados	34
Encuesta aplicada a las socias de la asociación de hospederías comunitarias “doña evita”..	34
Encuesta aplicada a los clientes de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	48
Entrevistas	60
Observación directa	68
Diagnóstico foda	69
Síntesis FODA	69
Estrategias: FA, FO, DO, DA	70
Conclusión diagnóstica	72
CAPÍTULO II.....	74
MARCO TEÓRICO.....	74
Turismo comunitario.....	74
Organizaciones económicas del sector asociativo	74
Requisitos para conformar una asociación	77
Administración.....	78
Proceso administrativo.....	78
Pirámide organizacional.....	79
Manuales	79
Objetivo de los manuales	80
Clasificación de los manuales	80
Lineamientos para la elaboración de los manuales.....	81
Recursos humanos	81
Administración del personal	81
Objetivos de la administración del personal	82
Ética	82
Reglamento	82
Reglamento interno	82
Planeación estratégica.....	82
Elementos del plan estratégico.....	83
Matriz FODA o DOFA	83
Elementos de la matriz FODA	83
Estrategias FODA	84
Organigramas.....	84
Clasificación	84

Programas	85
Diagramas de procesos	85
Tipos de flujogramas más utilizados estan:	86
Simbología de los flujogramas.....	86
Contabilidad.....	87
Cuenta	87
Tipos de cuenta	87
Estados financieros	87
Estados financieros básicos.....	88
Índices financieros	88
NIF... ..	90
NIF Vigentes	90
NIF para PYMES.....	91
Control interno.....	91
Atención al cliente	91
Depreciación Propiedad, Planta y Equipo	91
CAPÍTULO III.....	93
PROPUESTA.....	93
Introducción	93
Objetivos	93
General	93
Específicos	93
Desarrollo de la propuesta	94
Datos de la asociación.....	94
Aspectos administrativo.....	95
Aspectos contables.....	135
Aspectos financieros	152
CAPÍTULO IV.....	161
Impactos.....	161
Generalidades.....	161
Análisis de impactos	162
Impacto social	162
Impacto económico.....	163
Impacto educativo.....	164
Impacto cultural	165

Impacto ambiental.....	166
Impacto general.....	167
Bibliografía	170
Linkografía.....	171
Anexos	172

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:Matriz de relación diagnóstica.....	30
Tabla N° 2:Género de las socias	34
Tabla N° 3:Edad de las socias.....	35
Tabla N° 4:Forma jurídica	36
Tabla N° 5:Años de permanencia en la asociación.....	37
Tabla N° 6:Conocimiento de misión y visión.....	38
Tabla N° 7:Conocimiento de valores y principios.....	39
Tabla N° 8:Forma de organización jerárquica	40
Tabla N° 9:Conocimiento de funciones y responsabilidades	41
Tabla N° 10:Existencia de manuales	42
Tabla N° 11:Adecuado ambiente de trabajo	43
Tabla N° 12:Utilización de un reglamento	44
Tabla N° 13:Elementos para brindar un buen servicio a los clientes	45
Tabla N° 14:Realización de capacitaciones.....	46
Tabla N° 15:Utilización de infraestructura y equipamiento	47
Tabla N° 16:Edad de los clientes	48
Tabla N° 17:Género de los clientes	49
Tabla N° 18:Instrucción clientes.....	50
Tabla N° 19:Expectativas satisfechas de los clientes	51
Tabla N° 20:Elección clientes.....	52
Tabla N° 21:Satisfacción del cliente.....	53
Tabla N° 22:Atención adecuada	54
Tabla N° 23:Rapidez en la atención	55
Tabla N° 24:Calidad en el servicio	56
Tabla N° 25:Precios accesibles.....	57
Tabla N° 26:Tiempo de repuesta	58
Tabla N° 27:Infraestructura y equipamiento adecuado	59
Tabla N° 28: FODA	69
Tabla N° 29:Estrategias FODA	70
Tabla N° 30:Clasificación de los organigramas.....	85
Tabla N° 31:Simbología de los flujogramas.....	86

Tabla N° 32: Porcentajes establecidos por el SRI	92
Tabla N° 33: Datos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	94
Tabla N° 34: Lista de socias	94
Tabla N° 35: Misión	95
Tabla N° 36: Visión	95
Tabla N° 37: Objetivo General	96
Tabla N° 38: Objetivos Específicos	96
Tabla N° 39: Principios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	100
Tabla N° 40: Valores de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	101
Tabla N° 41: Perfil de la Junta General de Socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	103
Tabla N° 42: Perfil de la presidenta de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	104
Tabla N° 43: Perfil de la vicepresidenta de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	105
Tabla N° 44: Perfil de la secretaria de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	106
Tabla N° 45: Perfil de la coordinadora de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	107
Tabla N° 46: Perfil de la tesorera de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	108
Tabla N° 47: Perfil de las vocales de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	109
Tabla N° 48: Procedimientos para la difusión publicitaria de los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	111
Tabla N° 49: Procedimientos para reservación de los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	113
Tabla N° 50: Procedimientos de distribución de los clientes a las socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	116
Tabla N° 51: Procedimientos de selección de nuevas socias a la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	117
Tabla N° 52: Procedimientos elección de la directiva de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	118

Tabla N° 53:Procedimientos capacitación para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	119
Tabla N° 54:Procedimientos para el registro de ingresos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”123Flujo N° 8:Procedimientos de registro de ingresos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	123
Tabla N° 55:Procedimientos para el servicio de alimentación que brinda la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	124
Tabla N° 56:Procedimientos para la actividad de guianza de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	125
Tabla N° 57:Plan de Cuentas	135
Tabla N° 58:Caja	138
Tabla N° 59:Caja chica	139
Tabla N° 60:Bancos	139
Tabla N° 61:Inversiones	140
Tabla N° 62:Documentos y cuentas por cobrar	140
Tabla N° 63:Provisión cuentas incobrables	141
Tabla N° 64:Inventarios	141
Tabla N° 65:Arriendo prepago.....	142
Tabla N°66:Propiedad planta y equipo	142
Tabla N° 67:Cuentas y documentos por pagar	143
Tabla N° 68:Cobros anticipados	143
Tabla N° 69:Impuestos por pagar	144
Tabla N° 70:Préstamos con instituciones financieras.....	144
Tabla N° 71:Capital social.....	144
Tabla N° 72:Donaciones	145
Tabla N° 73:Reservas	145
Tabla N° 74:Resultados	146
Tabla N° 75:Ingresos	146
Tabla N° 76:Gastos	147
Tabla N° 77:Modelo de Estado de Situación Financiera.....	147
Tabla N° 78:Estado de Situación Financiera	149
Tabla N° 79:Modelo de Estado de Resultados	150
Tabla N° 80:Estado de Resultados.....	151
Tabla N° 81:Análisis vertical Estado de Situación Financiera (Activos)	154

Tabla N° 82:Análisis vertical Estado de Situación Financiera (Patrimonio).....	155
Tabla N° 83:Análisis vertical Estado de Resultados (Ingresos)	155
Tabla N° 84:Análisis vertical Estado de Resultados (Gastos).....	156
Tabla N° 85:Rendimiento sobre los activos	156
Tabla N° 86:Gastos administración y ventas	157
Tabla N° 87:Margen bruto	157
Tabla N° 88:Relación corriente	158
Tabla N° 89:Endeudamiento sobre activos totales	159
Tabla N° 90: Endeudamiento de leverage o apalancamiento	139
Tabla N° 91:Matriz de valoración de impactos	1611
Tabla N° 92:Impacto social	1622
Tabla N° 93:Impacto económico	1633
Tabla N° 94:Impacto educativo	1644
Tabla N° 95:Impacto cultural.....	1655
Tabla N° 96:Impacto ambiental	1666
Tabla N° 97:Impacto general	1677

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1:Género de las socias	34
Gráfico N° 2:Edad de las socias.....	35
Gráfico N° 3:Forma jurídica	36
Gráfico N° 4:Años de permanencia en la asociación.....	37
Gráfico N° 5:Conocimiento de misión y visión.....	38
Gráfico N° 6:Conocimiento de valores y principios.....	39
Gráfico N° 7:Forma de organización jerárquica	40
Gráfico N° 8:Conocimientos de funciones y responsabilidades.....	41
Gráfico N° 9:Existencia de manuales	42
Gráfico N° 10:Adecuado ambiente de trabajo	43
Gráfico N° 11:Utilización de un reglamento	44
Gráfico N° 12:Elementos para brindar un buen servicio a los clientes	45
Tabla N° 14:Realización de capacitaciones	46
Gráfico N° 13:Realización de capacitaciones.....	46
Gráfico N° 14:Utilización de infraestructura y equipamiento	47
Gráfico N° 15:Edad de los clientes	48
Gráfico N° 16:Género de los clientes	49
Gráfico N° 17:Instrucción clientes.....	50
Gráfico N° 18:Expectativas satisfechas de los clientes	51
Gráfico N° 19:Elección clientes	52
Gráfico N° 20:Satisfacción del cliente.....	53
Gráfico N° 21:Atención adecuada	54
Gráfico N° 22:Rapidez en la atención	55
Gráfico N° 23:Calidad en el servicio	56
Gráfico N° 24:Precios accesibles.....	57
Gráfico N° 25:Tiempo de repuesta	58
Gráfico N° 26:Infraestructura y equipamiento adecuado	59
Gráfico N° 27:Organigrama estructural Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.....	102
Gráfico N° 28:Organigrama estructural propuesto	102

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujo N° 1:Mapa de procesos.....	110
Flujo N° 2:Procedimientos para la difusión publicitaria de los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.....	112
Flujo N° 3:Procedimientos de reservación de los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	114
Flujo N° 4:Procedimientos de distribución de los clientes a las socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.....	116
Flujo N° 5:Procedimientos de selección de nuevas socias a la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	117
Flujo N° 6:Procedimientos elección de la directiva de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	118
Flujo N° 7:Procedimientos para la realización de capacitaciones de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.....	120
Flujo N° 8:Procedimientos de registro de ingresos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	123
Flujo N° 9:Procedimientos alimentación clientes de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	124
Flujo N° 10:Procedimientos de guianza de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.....	125

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

La comunidad el Chota es una de las 38 comunidades que conforman el territorio ancestral Afrodescendiente Chota, La Concepción, Salinas y Gualupe, ubicada a 35 Km. de la ciudad de Ibarra y 89 Km. de la ciudad de Tulcán, limitada al Norte con el Sector San Alfonso de Ambuquí, al Sur con el Control Integral de Mascarilla, al Oeste con el Río Chota y al Este con el Sector Piman, posee una temperatura promedio de 24 grados centígrados, un clima cálido seco, una variada fauna y flora, entre las plantas típicas del sector tenemos el muelle, el espino, la sábila, los tunos, etc., entre los productos que se cultivan para la alimentación y comercialización se encuentran: el camote (tubérculo de color morado o amarillo), la yuca, el guineo, seda, maqueyo (variedad de plátanos), el guandul(frejol pequeño y redondo), tomate, aguacate, etc.; cuenta con un río, llamado Río Chota o también conocido como Coangue (Valle Sangriento o de las Calenturas).

El Chota, tierra de héroes y heroínas, de poetas y artistas, de gente luchadora y valiente, un pueblo que tiene historia, leyendas y tradiciones.

Las fuentes de empleo y sobrevivencia de los habitantes de la comunidad de el Chota han sido el Ingenio Azucarero del Norte, la agricultura, y realización de actividades domésticas en la ciudad de Ibarra, actualmente los jóvenes del sector optan en hacerse policías, militares y obtienen títulos universitarios de tercer y cuarto nivel. En la comunidad se realiza desde hace aproximadamente 15 años el carnaval Coangue el cual acoge a turistas nacionales y extranjeros, permitiendo que las personas que se dan cita al mismo pasen momentos de esparcimiento, realicen deportes acuáticos con rafting y compartan la alegría y cultura del pueblo afrochoteño.

En base a las cualidades que posee el sector se ha venido desarrollando proyectos turísticos y es así como nace hace aproximadamente quince años la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, en sus inicios doña Eva Lara era quien brindaba el servicio, posteriormente se incrementó a cinco personas más figurando como socias, las cuales tienen una aportación de alrededor de cien dólares cada una, logrando conseguir un crecimiento de la asociación debido al aumento de la demanda de turistas, en la actualidad

cuenta con diez socias y sus respectivas familias, las mismas que brindan servicios de alojamiento en cada uno de sus hogares, convivencia familiar, excursiones, alimentación, danza, acogiendo aproximadamente a diez turistas mensuales, los mismos que pueden ir variando de acuerdo a la temporada; este proyecto ha tenido gran acogida por los turistas debido a esto se ha venido trabajando con otras organizaciones, entre ellas el Ministerio de Turismo, Agencias de viajes (Agencia Americana y Agencia de Estudios Internacionales), Cuerpo de Paz, GAD's de la provincia de Imbabura, Ayuda en Acción y Agreco; su legalización se realizó el veinte y seis de septiembre del 2010, cumpliendo con las exigencias de su entorno fecha desde la cual ha venido operando como organización jurídica.

La organización integrada en su totalidad por amas de casa y sus familias de etnia afrodescendiente se encuentra basada en el principio del Ubuntu (convivencia armoniosa entre los integrantes), siguiendo los principios que desde las raíces choteñas se han venido manteniendo.

De manera continua las integrantes de la Asociación se preparan en diferentes talleres, cursos, conferencias y crean nuevos proyectos, con el firme propósito de brindar a cada uno de los turistas un servicio de calidad con calidez; sin dejar de lado las características humanas, culturales y tradicionales del sector como lo son: la música, danza, gastronomía y sobre todo la amabilidad con la que se recibe a cada turista; es destacable que las mejoras que han dado dentro de la organización son significativas, a la vez que se ha ido manteniendo su esencia; debido al desarrollo y progreso que ha tenido, se ha visto la necesidad de crear procesos administrativos, contables y financieros que ayuden al manejo óptimo de la Hospedería, ya que estas actividades son realizadas de manera empírica lo que dificulta la correcta toma de decisiones.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Realizar el diagnóstico técnico situacional que permita establecer la problemática actual, mediante la determinación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la estructura administrativa de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.
- Determinar si los miembros de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” conocen cuales son sus funciones dentro de la misma.
- Establecer si la Asociación cuenta con un código de ética y reglamento interno para su funcionamiento.
- Determinar si la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” cuenta con información contable y un software informático contable.
- Identificar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios brindados.

1.3.VARIABLES DIAGNÓSTICAS

- ✓ Estructura administrativa
- ✓ Funciones
- ✓ Normativa aplicable
- ✓ Información contable
- ✓ Satisfacción de los clientes

1.4. INDICADORES

1.4.1. Variable: Estructura administrativa

- Organigrama estructural
- Aspectos filosóficos (Misión, Visión, Objetivos, Valores, Principios)

1.4.2. Variable: Funciones

- Responsabilidades
- Actividades y tareas
- Relaciones laborales

1.4.3. Variable: Normativa aplicable

- Leyes (turismo, tributarias y contables)
- Reglamentos
- Normas
- Políticas (administrativas, contables y atención al cliente)
- Estatutos
- Código de ética

1.4.4. Variable: Información contable

- Plan de cuentas
- Registros y sustentos contables
- Sistema contable
- Estados financieros
- Índices financieros
- Utilidades

1.4.5. Variable: Satisfacción de los clientes

- Calidad del servicio
- Capacitación
- Infraestructura
- Equipamiento
- Expectativas del cliente
- Confianza

1.5.MATRIZ DE INFORMACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla N° 1
Matriz de relación diagnóstica

Objetivos	Variables	Indicadores	Fuentes de información	Técnicas	Informante
Determinar la estructura administrativa de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.	Estructura administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos filosóficos (Misión, Visión, Objetivos, Valores, Principios) • Organigrama estructural 	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Presidenta Socias
Determinar si los miembros de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” conocen cuales son sus funciones dentro de la misma.	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades • Actividades y tareas • Relaciones laborales 	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Presidenta Socias
Establecer si la Asociación cuenta con un código de ética y	Normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes (turismo, tributarias y contables) • Reglamentos 	Primaria Secundaria	Observación directa	Presidenta Socias

reglamento interno para su funcionamiento.		<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Políticas (administrativas, contables y atención al cliente) • Estatutos • Código de ética 		Entrevista Encuesta	
Determinar si la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” cuenta con información contable y un software informático contable.	Información contable	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de cuentas • Registros y sustentos contables • Sistema contable • Estados financieros • Índices financieros • Utilidades 	Primaria	Observación directa Entrevista	Presidenta Socias
Identificar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios brindados.	Satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Capacitación • Infraestructura • Equipamiento • Precio • Expectativas del cliente • Confianza 	Primaria Secundaria	Ficha Bibliográfica Entrevista Encuesta	Presidenta Clientes Socias

Fuente: Diagnóstico situacional

Elaborado por: Las autoras

1.6.MECÁNICA OPERATIVA

1.6.1. Información primaria

La obtención de la información primaria se realizó de manera directa aplicando técnicas como: encuestas a las socias y posibles clientes, entrevistas a la presidenta y coordinadora y una observación directa a la Asociación permitiéndonos conocer más a fondo a la misma; dichos esquemas se desarrollaron en base a las variables e indicadores establecidos en la matriz de relación diagnóstico.

➤ **Observación**

Se aplicó la técnica de la observación directa para obtener información preliminar del manejo administrativo, contable y financiero de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, con el fin de obtener suficiente información que respalde la investigación.

➤ **La Entrevista**

Se realizaron dos instrumentos que fueron aplicados a la presidenta de la asociación señora Eva Lara y a la coordinadora de la asociación señorita Iliana Carabalí, con respecto al manejo, administrativo, contable y financiero de la misma; dichas preguntas se estructuraron de manera clara y sencilla para mayor facilidad y consecución de los objetivos.

➤ **La Encuesta**

Este instrumento nos ayudó a obtener información por parte de las socias, sobre el manejo administrativo, contable y financiero de la asociación y también se aplicó a los clientes para conocer el nivel de satisfacción de los servicios recibidos; el análisis de dicha información obtenida se realizó mediante la utilización del programa estadístico SPSS versión 21.

1.6.2. Información secundaria

La información secundaria es recabada mediante la utilización de datos ya existentes o investigaciones previas, permitiendo tener suficiente respaldo de información para el desarrollo del proyecto.

Para la recolección de este tipo de información se utilizó:

- Libros relacionados
- Internet
- Información brindada por la Asociación
- Página social de la Asociación

1.7. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

1.7.1. Población universo

Debido a que la población es menor a cien personas se procedió a realizar un censo; se aplicó un cuestionario a modo de encuesta a la vicepresidenta, tesorera, secretaria y a las cinco vocales de la asociación, en cuanto a la presidenta y coordinadora se les aplicó una entrevista.

El análisis del cliente se desarrolló en función de los turistas nacionales y extranjeros de los cuales se tenía conocimiento, pese a los esfuerzos realizados por obtener la base de datos de los mismos no se obtuvo resultado positivo alguno; y en consecuencia solo recibimos la respuesta de doce clientes.

1.8.PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.8.1. Encuesta aplicada a las socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

a. Datos técnicos

Género de las socias

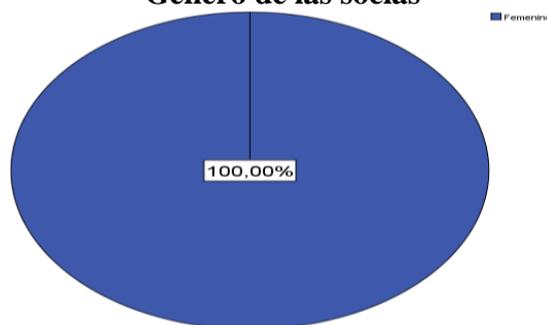
Tabla N° 2
Género de las socias

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 1
Género de las socias



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Se pudo apreciar en las respuestas obtenidas de las encuestas, que dentro de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, solo la integran personas del sexo femenino sin contar con ninguna presencia del sexo opuesto.

Edad de las socias

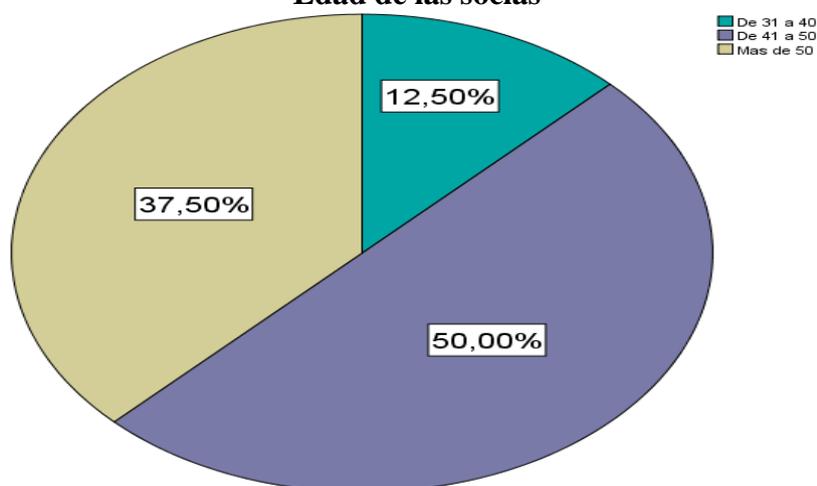
Tabla N° 3
Edad de las socias

	Frecuencia	Porcentaje
De 31 a 40	1	12,5
De 41 a 50	4	50,0
Más de 50	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 2
Edad de las socias



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Dentro de la asociación predominan las mujeres en edades de cuarenta y uno y cincuenta años, un número menor se encuentra en edades mayores a los cincuenta años, y con edades menores a los cuarenta y uno existe una minoría, manifestando que la asociación se encuentra formada por mujeres adultas con criterio formado y capacidad de decisión.

Forma jurídica

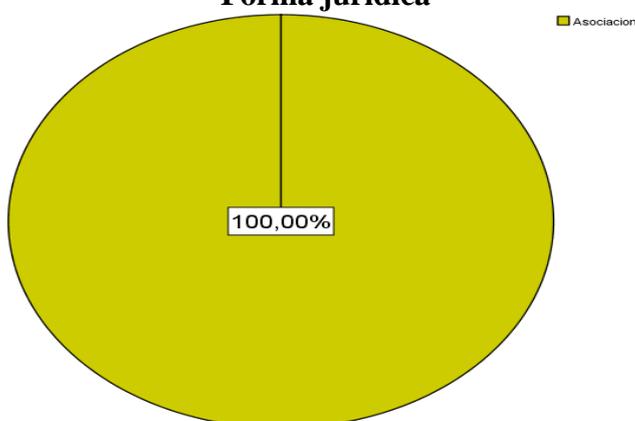
Tabla N° 4
Forma jurídica

	Frecuencia	Porcentaje
Asociación	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 3
Forma jurídica



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Es notable que todos los miembros de la asociación conocen cual es su denominación jurídica y las responsabilidades y beneficios que esto acarrea.

Años de permanencia en la asociación

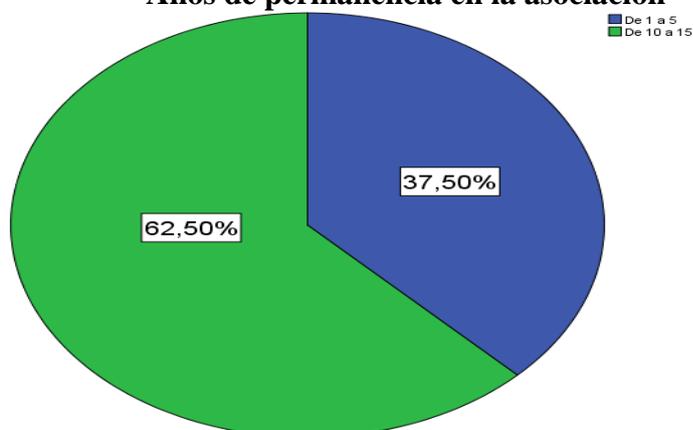
Tabla N° 5
Años de permanencia en la asociación

	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5	3	37,5
De 10 a 15	5	62,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 4
Años de permanencia en la asociación



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La permanencia de las socias dentro de la asociación se halla entre los diez y quince años, por lo tanto las mismas deberían estar al tanto y haber participado en la creación de los objetivos, elementos, y procesos que debe tener la asociación.

b. Preguntas

1. ¿Conoce la visión y misión que posee la asociación?

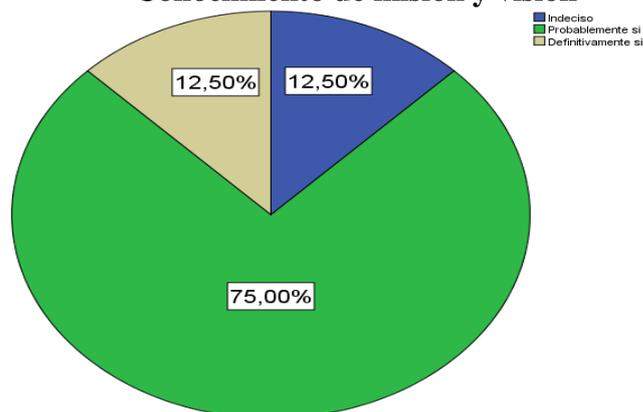
Tabla N° 6
Conocimiento de misión y visión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	12,5
Probablemente si	6	75,0
Definitivamente si	1	12,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 5
Conocimiento de misión y visión



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Entre los encuestados un mayor porcentaje afirma la probabilidad de conocer la misión y visión de la asociación, pero de las otras dos partes restantes, una especifica que definitivamente las conoce y la otra que no está segura de conocer, por lo tanto los miembros de la asociación no tienen claro las descripciones exactas de estos elementos, lo cual podría afectar al desarrollo de las actividades.

2. ¿Conoce los valores y principios con los que cuenta la asociación?

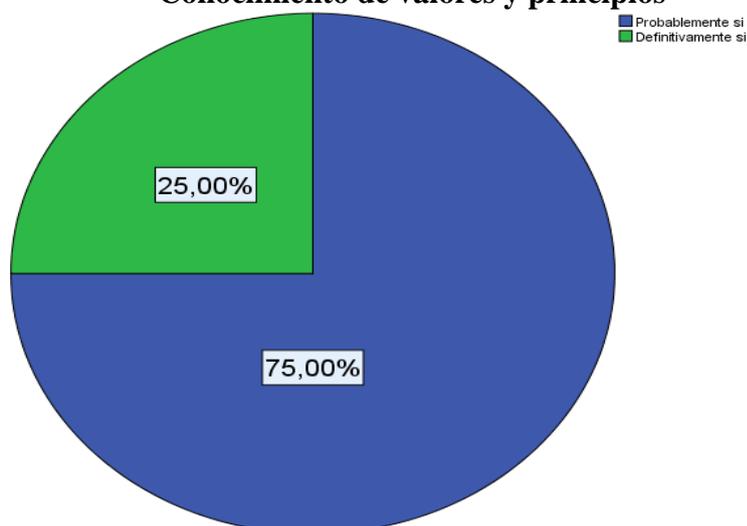
Tabla N° 7
Conocimiento de valores y principios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Probablemente si	6	75,0
Definitivamente si	2	25,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 6
Conocimiento de valores y principios



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De las personas encuestadas sobresale la probabilidad de conocer cuales son los de los valores y principios de la asociación, mientras que las otras afirman un conocimiento definitivo de los mismos, lo cual va a generar mejores bases para la prestación de sus servicios.

3. ¿Considera adecuada la forma de organización jerárquica de la asociación?

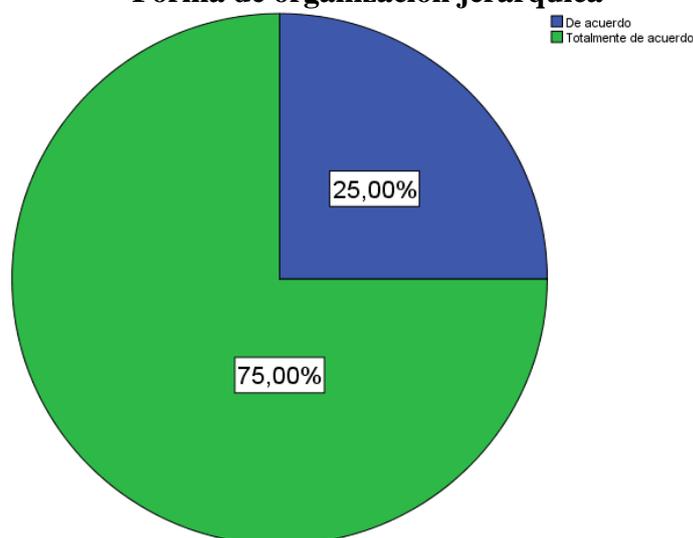
Tabla N° 8
Forma de organización jerárquica

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	25,0
Totalmente de acuerdo	6	75,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 7
Forma de organización jerárquica



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La forma de organización jerárquica que se maneja en la asociación es un modelo con el que están en total acuerdo gran parte de las socias, pero de igual manera un número menor solo está de acuerdo con este modelo, entendiéndose que existen dudas del mismo a pesar que es de utilidad para la toma de decisiones y segregación de funciones.

4. ¿Tiene claro cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la asociación?

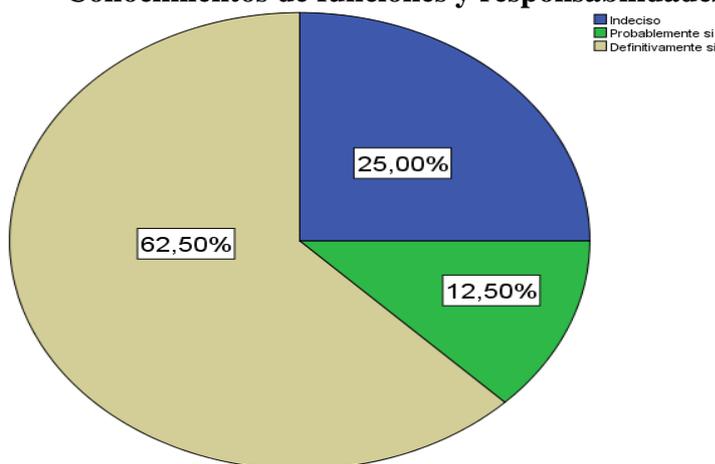
Tabla N° 9
Conocimiento de funciones y responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	25,0
Probablemente si	1	12,5
Definitivamente si	5	62,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 8
Conocimientos de funciones y responsabilidades



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De la información adquirida destaca el conocimiento absoluto que tiene las socias de cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la asociación, otro gran parte está indecisa y una minoría probablemente las conoce, lo que evidencia que no hay documentos que respalde y que les permita identificar de manera clara a cada una de las socias cuáles son sus funciones y responsabilidades.

5. ¿Para la ejecución de las actividades cree Ud. que le ayudaría la existencia de manuales?

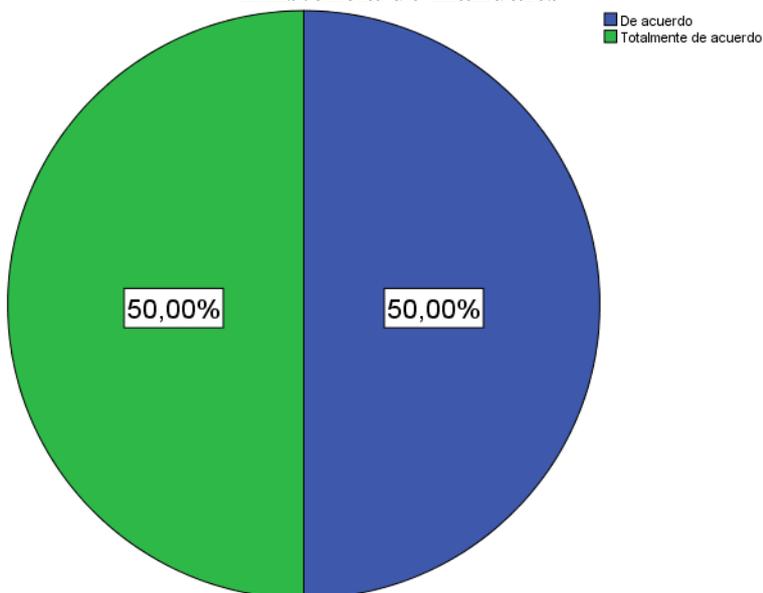
Tabla N° 10
Existencia de manuales

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	50,0
Totalmente de acuerdo	4	50,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 9
Existencia de manuales



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La opinión de las personas encuestadas con relación a la existencia de manuales está dividida en partes iguales, notando que una de las partes está totalmente de acuerdo con la existencia de manuales y la otra está de acuerdo con los mismos, aunque actualmente dichos manuales no estén correctamente definidos.

6. ¿Es adecuado el ambiente de trabajo en la asociación?

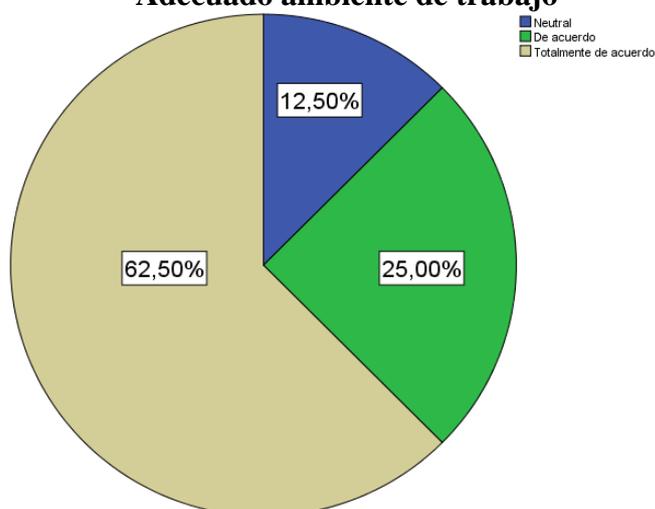
Tabla N° 11
Adecuado ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	12,5
De acuerdo	2	25,0
Totalmente de acuerdo	5	62,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 10
Adecuado ambiente de trabajo



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Con respecto al ambiente de trabajo que se vive dentro de la asociación un mayor grupo está totalmente de acuerdo en que es adecuado, otro grupo menor solo indica que es adecuado y una minoría revela que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que este sea adecuado o inadecuado, tomando en cuenta que el número de socias es pequeño y la mayor parte respondió de manera positiva, se da entender que la relación existente entre ellas es sana.

7. ¿Ha utilizado con algún fin el reglamento interno que dispone la asociación?

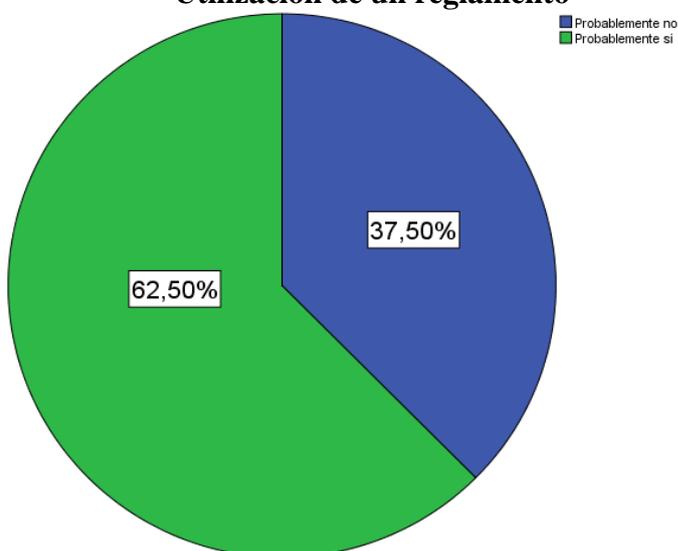
Tabla N° 12
Utilización de un reglamento

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	37,5
Si	5	62,5
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 11
Utilización de un reglamento



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De la información obtenida se puede constatar que la gran parte de las encuestadas han utilizado el reglamento de la asociación con algún fin y una pequeña parte no ha manejado este documento que puede ser de gran utilidad para llevar a cabo el trabajo establecido.

8. ¿Qué elementos considera que son primordiales para brindar un buen servicio?

Tabla N° 13
Elementos para brindar un buen servicio a los clientes

		Respuestas	
		N°	Porcentaje
Elementos para brindar un buen servicio	INTEGRIDAD	3	10,0%
	UNIÓN	7	23,3%
	RESPONSABILIDAD	6	20,0%
	RESPECTO	8	26,7%
	CONFIANZA	6	20,0%
Total		30	100,0%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 12
Elementos para brindar un buen servicio a los clientes



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La totalidad de las personas encuestadas consideran al respeto como primordial para brindar un buen servicio, seguido de la unión, la responsabilidad y la confianza y un número menor consideran a la integridad como relevante para una buena atención a los clientes, la prestación de servicios consiste en la interacción directa entre clientes y vendedores por lo tanto los últimos no solo deben de poseer capacidades técnicas sino también humanas, con el fin de lograr mayores beneficios.

9. ¿La asociación realiza capacitaciones sobre cómo realizar las tareas y atender a los clientes?

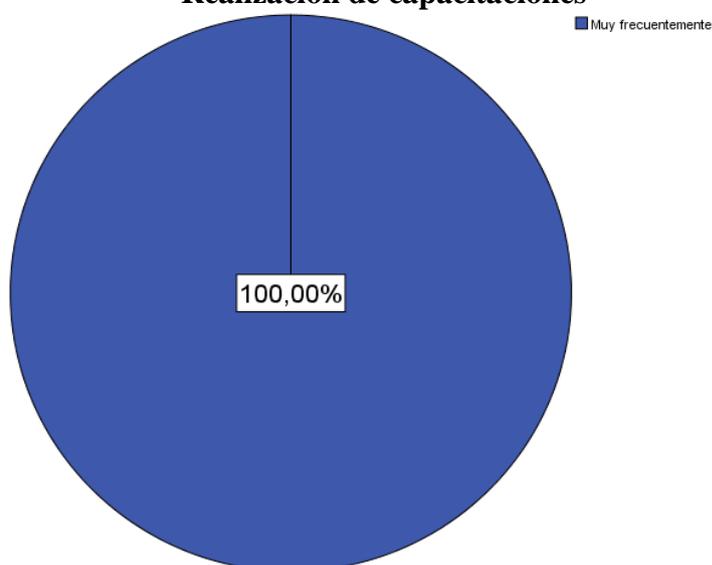
Tabla N° 14
Realización de capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 13
Realización de capacitaciones



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Todas las encuestadas afirman que con periodos muy frecuentes se capacitan lo cual permitirá a las mismas mantenerse actualizadas y con las capacidades para desarrollar con los mayores estándares la prestación de servicios.

10. ¿Utiliza la infraestructura y el equipamiento con el que cuenta la asociación mediante procesos?

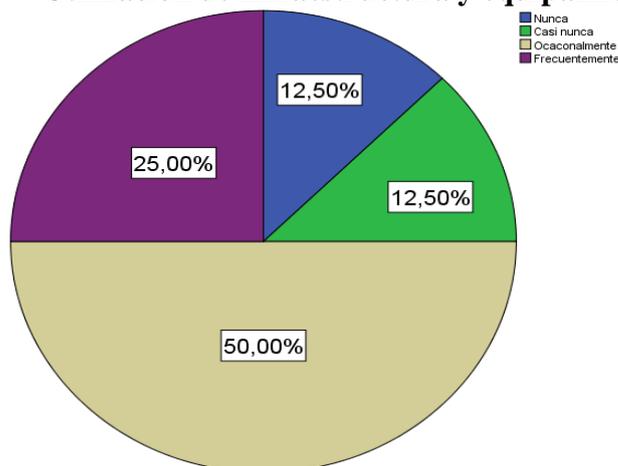
Tabla N° 15
Utilización de infraestructura y equipamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	12,5
Casi nunca	1	12,5
Ocasionalmente	4	50,0
Frecuentement	2	25,0
Total	8	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 14
Utilización de infraestructura y equipamiento



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La mitad de las encuestadas manifiestan que infraestructura y el equipamiento con el que cuenta la asociación son utilizados ocasionalmente bajo un proceso, otra minoría indica que frecuentemente se lo realiza mediante un proceso y otra minoría igualitaria comunica que nunca y casi nunca lo hacen bajo ningún proceso, impidiendo que las socias trabajen bajo los mismos parámetros de uso y trato que se le da a estos recursos.

1.8.2. Encuesta aplicada a los clientes de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

Encuesta aplicada a los clientes de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

Datos técnicos

Edad de los clientes

Tabla N° 16
Edad de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
De 15 a 30	10	83,3
De 31 a 40	2	16,7
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 15
Edad de los clientes



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Entre los pocos clientes encuestados se evidenció que las personas que más utilizan el servicio son personas de entre quince a treinta años, mientras que otros pocos se encuentran entre las edades de 31 a 40 años, palpando que son más las personas jóvenes que buscan conocer e utilizar los servicios que ofrece la asociación.

Género de los clientes

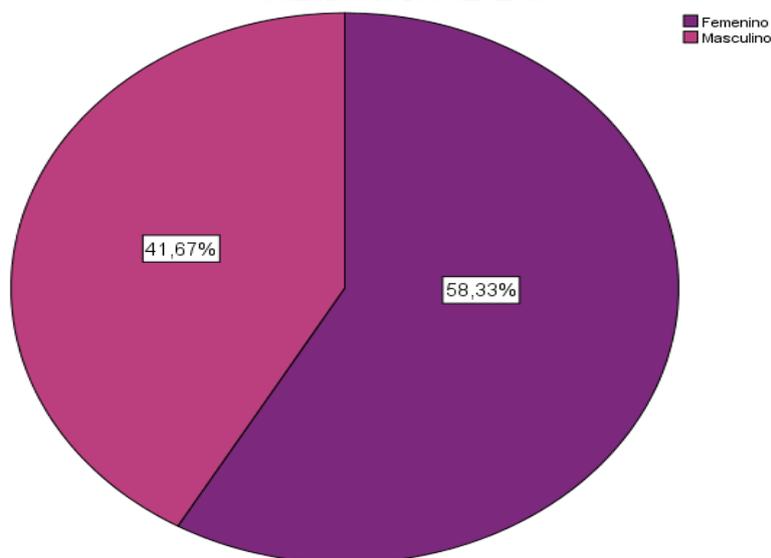
Tabla N° 17
Género de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	7	58,3
Masculino	5	41,7
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 16
Género de los clientes



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De los encuestados se constató que de los clientes con los que cuenta la asociación prevalecen los del género masculino, siendo un poco menor el porcentaje de clientes de género femenino.

Instrucción de los clientes

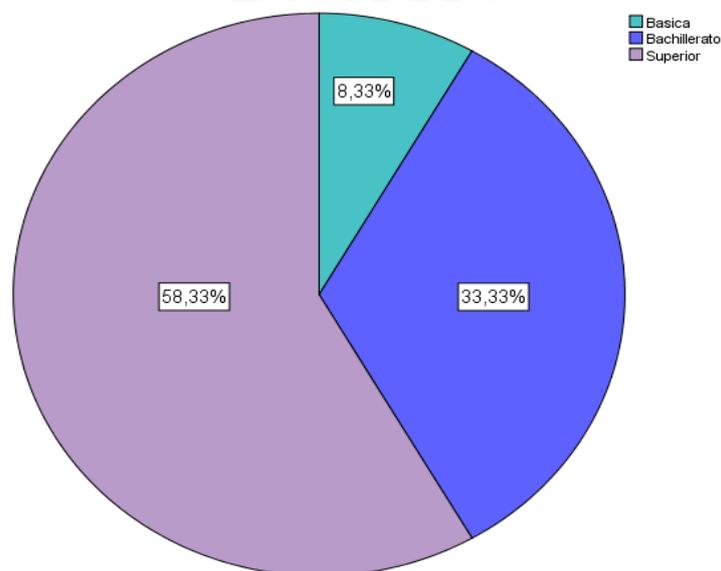
Tabla N° 18
Instrucción clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Básica	1	8,3
Bachillerato	4	33,3
Superior	7	58,3
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 17
Instrucción clientes



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

De la información obtenida se puede constatar que la mayoría de la población tiene instrucción superior, una mediana parte es bachiller y la minoría tiene instrucción básica.

Preguntas

1. ¿Sus expectativas fueron satisfechas cuando visitó la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”?

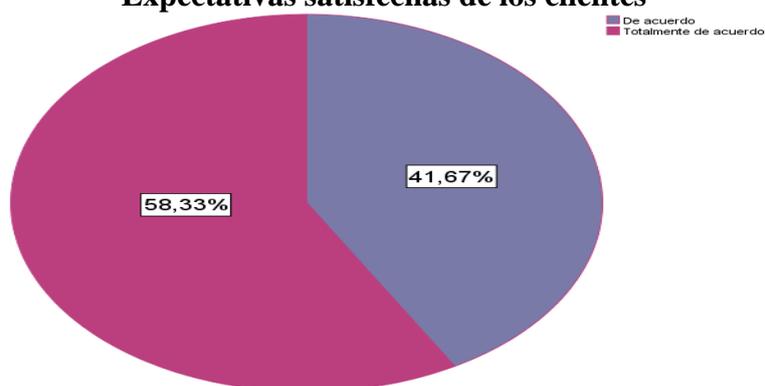
Tabla N° 19
Expectativas satisfechas de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	41,7
Totalmente de acuerdo	7	58,3
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Grafico N° 18
Expectativas satisfechas de los clientes



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

De los encuestados son considerables las respuestas que manifiestan que la asociación ha satisfecho sus expectativas de manera óptima, mientras que un número menor de la población menciona que se cumplió con sus expectativas satisfactoriamente, lo que contribuye a que los clientes tengan el deseo de regresar a la asociación.

2. ¿Por qué eligió hospedarse en la Asociación de Hospederías “Doña Evita”?

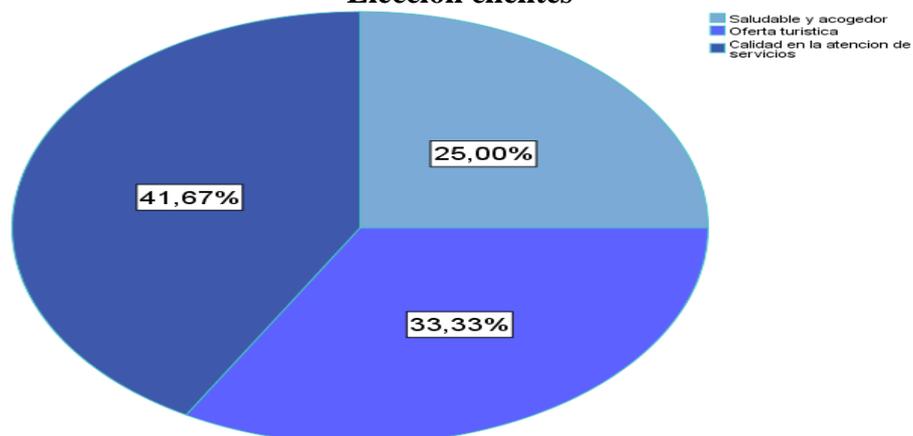
Tabla N° 20
Elección clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Saludable y acogedor	3	25,0
Oferta turística	4	33,3
Calidad en la atención de servicios	5	41,7
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 19
Elección clientes



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Es significativo el número de clientes que estipularon que su decisión de utilizar los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” se encuentra basada en la calidad del servicio recibido, mientras que la minoría se inclinan por la oferta turística y porque el servicio que brinda la hospedería es saludable y acogedor.

3. ¿Se siente Ud. Satisfecho con la utilización de los servicios de turismo comunitario?

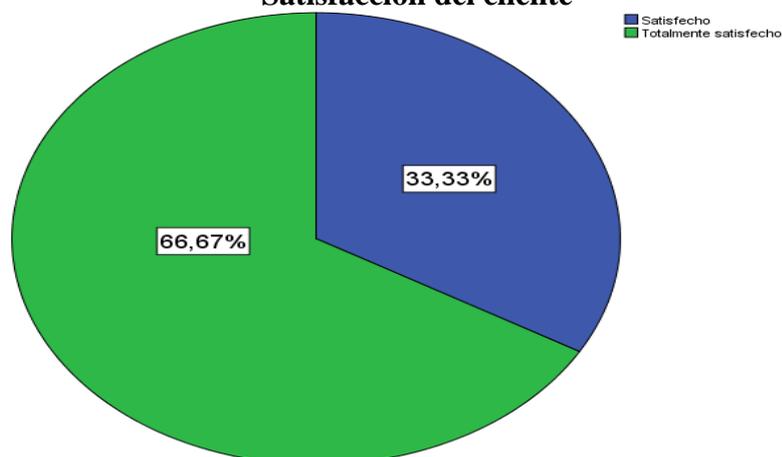
Tabla N° 21
Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	4	33,3
Totalmente satisfecho	8	66,7
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 20
Satisfacción del cliente



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

En cuanto a la satisfacción del cliente la gran parte de la población encuestada declaró estar totalmente satisfecha en cuanto al servicio recibido, por lo tanto la minoría afirmó sentirse satisfechos con respecto al servicio que oferta la asociación, cumpliendo con uno de los principios de atención al cliente que es lograr la satisfacción de los clientes.

4. ¿Considera usted que la atención brindada la hospedería turística es adecuada?

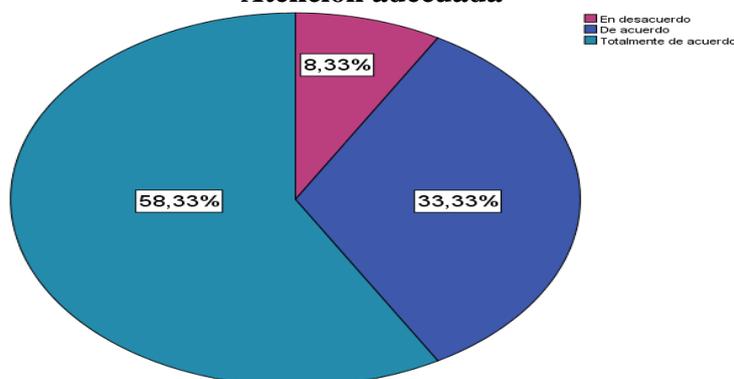
Tabla N° 22
Atención adecuada

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	8,3
De acuerdo	4	33,3
Totalmente de acuerdo	7	58,3
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 21
Atención adecuada



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Del total de encuestados más de la mitad de la población asegura que está totalmente de acuerdo en que la atención que brinda la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” es adecuada, por otro lado la minoría expresa que la atención no es adecuada, es desfavorable para la asociación que una persona no se sienta conforme con la atención brindada, lo óptimo es lograr que todos los clientes estén satisfechos.

5. ¿Le pareció a usted que la rapidez con que fue atendido no alteró la calidad del servicio?

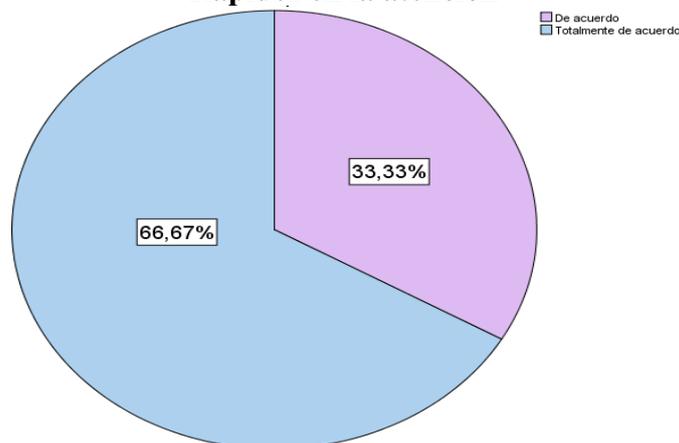
Tabla N° 23
Rapidez en la atención

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	33,3
Totalmente de acuerdo	8	66,7
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 22
Rapidez en la atención



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Un alto número de la población afirma estar totalmente de acuerdo en que la rapidez en la atención fue adecuada dentro de la hospedería, mientras que un menos porcentaje evidencio que están de acuerdo con que la rapidez fue óptima, con esto se logra la optimización de recursos dentro de la asociación y se consigue también que el cliente sienta que su tiempo se valora.

6. ¿Al realizar su visita a la hospedería cree usted que existió calidad en cuanto al servicio recibido?

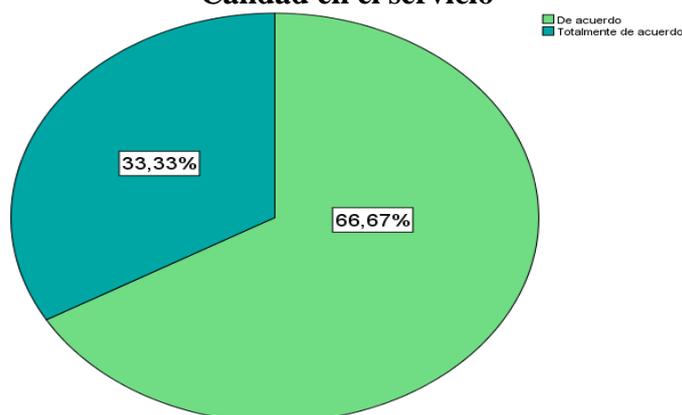
Tabla N° 24
Calidad en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	66,7
Totalmente de acuerdo	4	33,3
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 23
Calidad en el servicio



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

La mayoría de la población afirma que está de acuerdo en que el servicio que se brinda es de calidad, mientras que una menor cantidad de la población menciona que el servicio que se brinda es de total calidad, se evidencio que hace falta optimizar en los procesos de calidad en la atención al cliente.

7. ¿Considera que los precios por los servicios ofrecidos por la hospedería son accesibles?

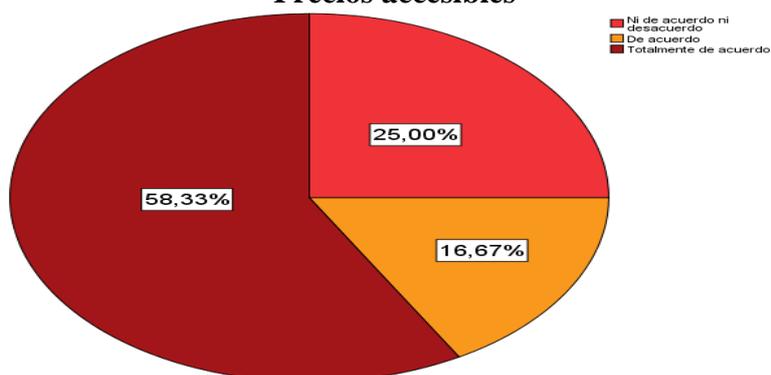
Tabla N° 25
Precios accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	25,0
De acuerdo	2	16,7
Totalmente de acuerdo	7	58,3
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 24
Precios accesibles



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Un gran número de la población afirma que los precios que maneja la hospedería son accesibles, mientras que un número menor se mantiene neutral en cuanto a la accesibilidad en los precios, tomando en cuenta que la asociación se encuentra rodeada de muchos negocios similares es importante que los precios que se manejen sean accesibles.

8. ¿Después de su visita considera adecuado el tiempo de respuesta al servicio por Ud. solicitado?

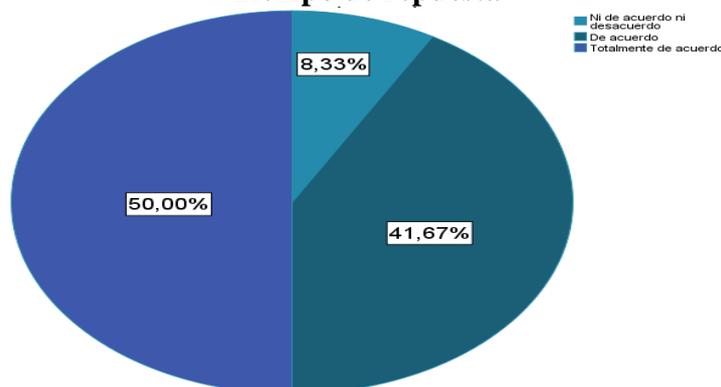
Tabla N° 26
Tiempo de repuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	8,3
De acuerdo	5	41,7
Totalmente de acuerdo	6	50,0
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 25
Tiempo de repuesta



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

En cuanto al tiempo de respuesta a los servicios solicitados a la asociación es mayor el grupo de la población que manifiestan estar totalmente de acuerdo en que este es óptimo, mientras que un porcentaje menor se mantiene neutral en cuanto al tiempo de respuesta a los servicios solicitados, lo que demuestra que los clientes consideran que el proceso de atención están parcialmente adecuados.

9. ¿Considera usted que la infraestructura y equipamiento con el que cuenta la Hospedería es adecuada?

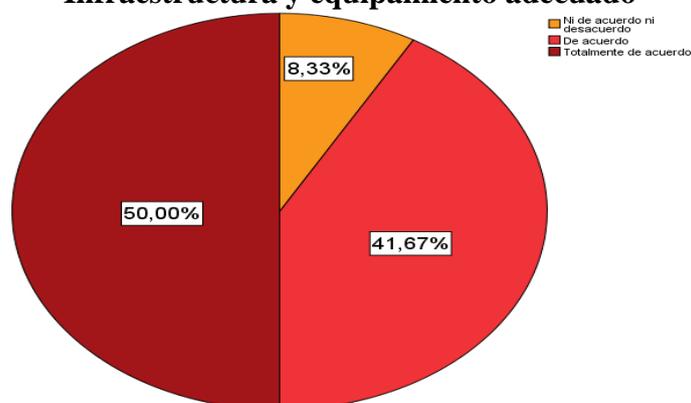
Tabla N° 27
Infraestructura y equipamiento adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	8,3
De acuerdo	5	41,7
Totalmente de acuerdo	6	50,0
Total	12	100,0

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 26
Infraestructura y equipamiento adecuado



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Análisis

La mitad de la población considera que la hospedería cuenta con la infraestructura y equipamiento adecuado para brindar los servicios, mientras que la otra mitad se mantiene neutral y piensan que esta se encuentra equipada de una manera no tan adecuada, lo que evidencia que los procesos de manejo de infraestructura y equipamientos no son óptimos.

1.8.3. Entrevistas

Entrevista 1

Datos técnicos

Dirigida a: Eva Lara. **Edad:** 70 años. **Nivel de instrucción:** Primaria. **Dirección:** El Chota. **Teléfono:** 2562028. **Tiempo de pertenecer a la asociación:** 10 años.

Cargo: Presidenta de la Asociación.

Hora de inicio: 6:00 pm **Hora de fin:** 6:11 pm

CUESTIONARIO:

P1. ¿Cuenta la asociación con misión, visión y objetivos? ¿Cómo fue el proceso de implementación de estas herramientas?

R1. Lo que la asociación realiza es “dar hospedaje, alimentación y guía turística” (01’:20”) y lo que quiere hacer a futuro la asociación es “salir adelante para servir a la comunidad, servir a las personas que necesitan” (01’:40”).

A1.

La presidenta sabe lo que hace y lo que quiere seguir haciendo a futuro la asociación, pero en si desconoce el contenido específico de la misión, visión y objetivos de la misma, dando a entender que no tuvo mayor involucramiento en el desarrollo de dicho proceso.

P2. ¿Se determinaron principios y valores que rijan las actividades que se realizan?

R2. Se trabaja en base “al respeto y en vista que la misma pobreza nos hace buscar para llevar un granito más de arena a la familia” (02’:25”)

A2.

Conocimiento empírico de los principios y valores de la asociación más no de los establecidos en la base filosófica de la misma, considerando que esto no es tan negativo, debido a que tiene claro cuál debe de ser la actitud y la imagen que debe mostrar hacia los clientes.

P3. ¿La asociación dispone de un organigrama estructural y funcional?

R3. Dentro de la asociación se maneja una directiva (presidenta, vicepresidenta, coordinadora, secretaria, tesorera y vocales).

A3.

La asociación se maneja bajo una directiva, la cual lógicamente tiene una estructura jerárquica, misma que debe de ser quien toma las decisiones en conjunto, pero la presidencia no sabe lo que son los organigramas ni como se encuentran estructurados, dando a entender que no es quien lleva la batuta dentro de la asociación.

P4. ¿Cuenta con un reglamento interno y manuales de funciones y procedimientos?

R4. Cuenta con “un reglamento pero hace falta obtener un permiso de funcionamiento” (04’:04”), la asociación es jurídica pero debido a las nuevas exigencias legales hace falta ese permiso.

A4.

Existe confusión en el manejo de documentos ya que la presidenta no sabe identificar un reglamento interno con documentos que abarquen permisos de funcionamientos.

P5. ¿Existe delegación de funciones y responsabilidades?

R5. Si existe una delegación de funciones

A5.

En la asociación debido al tiempo que tiene de funcionamiento cada una de las socias sabe lo que tiene hacer y las actividades que tiene que cumplir aun sin estar documentado.

P6. ¿Existen políticas definidas de trabajo?

R6. En cuanto a las políticas de trabajo “nos reunimos y hacemos, nosotras nos reunimos cada mes para conversar y ver, saber que hacer o vienen algunas autoridades y ahí nos reunimos para conversar” (04’:59”).

A6.

No existe políticas bien establecidas y mecanismos que ayuden al cumplimiento de estas, pero de igual manera el manejo de políticas básicas ayuda a la asociación a llevar a cabo las actividades y a que cada una de las socias se encuentre comunicadas sobre lo que sucede y se desea conseguir dentro de la misma.

P7. ¿Lleva un registro de ingresos y gastos?

R7. Se lleva un registro de ingresos y gastos “si la Bitchy (coordinadora) lleva” **(05’:30’’)**

A7.

La coordinación realiza el registro de los ingresos y los gastos de manera empírica, función que debería desarrollada por la tesorera, según la jerarquía que existe en la asociación, eso da a entender que la mayoría de actividades son realizadas por una sola persona.

P8. ¿La asociación maneja un flujograma de atención a los clientes?

R8. Previa a la atención a los clientes “eso sí, reunimos para hacer conocer a las compañeras cuando vienen, cuantos vienen, igual cuando se tenemos que reunirnos”. **(06’:00’’)**.

A8.

Para desarrollar las actividades se realizan reuniones previas como el fin de establecer parámetros de trabajo, pero si sería más coordinado la existencia de procesos escritos con el fin de generar un mayor compromiso entre las involucradas (socias).

P9. ¿Dentro de la asociación se encuentra definido un plan de capacitación a las socias?

R9. No existe un plan de capacitaciones, pero capacitaciones “si hemos recibido, cursos talleres; nosotros temporalmente no pero cuando viene alguien de alguna institución” **(06’:35’’)**.

A9.

Es importante que otras organizaciones decidan trabajar en bien de esta asociación otorgando capacitaciones, pero también debería existir iniciativa por parte de todas las socias para gestionar y elegir otro tipo de charlas que les pueden ser de utilidad.

P10. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales aproximados?

R10. Ingresos mensuales “mensuales no; porque nosotros tenemos turistas cuando vienen, el problema es que nosotros tenemos más turistas extranjeros que nacionales por eso no podemos decir que cada mes nos queda estos” (07’:17’’); pero más o menos cuando ellos vienen “hablemos de unos doscientos, trecientos dólares” (07’:50’’).

A10.

Al ser la presidenta la representante de la organización debería conocer a cabalidad la información financiera, para poder buscar opciones que ayuden al incremento de clientes y por ende de los ingresos de la asociación.

P11. ¿Qué aspectos considera usted que se deberían incluir en el manual que se está desarrollando?

R11. Aspectos a incluir dentro del manual “nosotros no tenemos contadora, inclusive pagamos un contador para que haga las declaraciones; lo que queremos es un taller para nosotros mismos poder hacer la declaración” (09’:00’’).

A11.

El conocer aspectos contables básicos como declarar puede ayudar a que la asociación ahorre dinero pagando a una persona para que realice esta actividad, pero si debe existir un compromiso por parte de todas las socias para aprender, ya que no solo se trata de querer abarcar más capacitación si no existe un compromiso total por participar.

Entrevista 2

Datos técnicos

Dirigida a: Iliana Carabalí. **Edad:** 25 años. **Nivel de instrucción:** Superior. **Dirección:** El Chota. **Teléfono:** 2562016. **Tiempo de pertenecer a la asociación:** 3 años.

Cargo: Coordinadora de la Asociación.

Hora de inicio: 4:50 pm **Hora de fin:** 5:10 pm

CUESTIONARIO:

P1. ¿Cómo fue el proceso de implementación de la misión, visión y objetivos de Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”?

R1. “Lo primero que se realizó fue un análisis de los servicios y de todas las actividades que ellas ya venían realizando previamente” (01’:19”), posteriormente se desarrolló con ayuda de las socias la misión, visión y objetivos de la institución para finalizar con una pequeña socialización

A1. Es muy importante que participen todos los miembros de la organización en el desarrollo de la misión, visión y objetivos que son los que regirán el camino de la asociación, todos deben saber que hacen, a donde van, y como lo van a lograr.

P2. ¿Participaron todos los miembros de la organización en el establecimiento de principios y valores?

R2. Sí, todas las socias trabajaron en conjunto con la directiva para el establecimiento de principios y valores al igual que la misión, visión y objetivos también se socializó el tema con todas. “Una reunión básica de la que se fue sacando lo que ellas pensaban básicamente” (02’:04’)

A2. La coordinadora nos manifiesta que en este proceso de definición de principios y valores participaron todas las socias, esto es positivo ya que al hacer que todas contribuyan se genera un sentido de empoderamiento y se logra con mayor efectividad el cumplimiento de dichos principios y valores.

P3. ¿En base a que se desarrollaron los organigramas estructural y funcional?

R3. “Esto más es entorno al modelo de organización, como somos una asociación entonces como un modelo de acuerdo a la organización Agreco” (02’:25’), se maneja con modelos de organización de otras asociaciones similares o de otras instituciones

A3. En este caso si se manejan organigramas estructurales más no funcionales, lo que limita el adecuado desarrollo de las funciones; y a pesar de que se hayan ayudado de otros modelos de organización, no cuentan con uno que se ajuste a las necesidades específicas de la asociación.

P4. ¿Bajo qué criterios se creó el reglamento interno?

R4. “Primero al momento de creación de la asociación o legalización de la asociación se establece ese reglamento general” (03’:01”), posteriormente en los años 2013-2014 se fue modificando observando las debilidades de la asociación.

A4. La asociación cuenta con un reglamento interno, mas no con manuales que contribuyan al mejor desempeño de las actividades, al ser una asociación que brinda servicios a las personas debe contar con procesos ya establecidos para optimizar recursos.

P5. ¿Qué se toma en cuenta para realizar la delegación de funciones y responsabilidades dentro de la asociación?

R5. “Primero creo que si es necesario considerar la capacidad de cada una de ellas” (03’:52”), su nivel de colaboración y la disponibilidad que tiene en su casa para alojar a los turistas.

A5. Las responsabilidades de las socias están en función del número y el lugar de procedencia de los turistas puesto que de aquí se desprenden las responsabilidades de cada socia, mas no se encuentran fijadas o establecidas ni escritas ni verbalmente responsabilidades fijas de las socias.

P6. ¿Cuáles son y bajo que parámetros se establecieron las políticas de trabajo?

R6. “una de las cosas es el trabajo en equipo siempre se ha trabajado en equipo” (04’:31”). Se ha buscado mantener las actividades normales de la socias en su vida cotidiana para poder mostrarle así al turista la forma de vivir de la comunidad.

A6. Las políticas fijadas dentro la asociación son muy vagas no se encuentran bien definidas, lo que muchas veces dificulta la realización del trabajo por la forma empírica en la que se lo realiza.

P7. ¿Se maneja un modelo preestablecido para el registro de ingresos y gastos?

R7. “Es como un registro muy vago algo muy simple realmente lo que se tiene y ese registro lo manejo yo” (05’:37’’).

A7. La coordinadora de la asociación al no tener conocimientos de contabilidad lo realiza de manera empírica y básica con el fin de realizar la correcta repartición de ingresos y gastos entre las socias de la organización.

P8. ¿Qué se consideró para el desarrollo del diseño del flujograma de atención a clientes?

R8. “Prácticamente así como un flujograma tan detallado no es que tenemos, ese flujograma lo único que tenemos es antes de cada llegada de un grupo porque normalmente nosotros nos manejamos con grupos es una reunión previa y en esa reunión prácticamente se establece que es lo que vamos hacer” (06’:17’’). No existe un flujograma de procesos para atender a los clientes como tal; lo que se realiza es una reunión antes de que los turistas lleguen y se fijan los procedimientos para llevar a cabo en la atención.

A8. Todos los procesos se fijan previa la llegada de los turistas, esto puede generar errores tanto en la comunicación como en la coordinación y el desarrollo del trabajo además que se puede generar la duplicidad de funciones así como el desperdicio de recursos.

P9. ¿Se encuentran establecidos previamente los temas, los tiempos y la periodicidad de las capacitaciones en las que participan las socias?

R9. “Bueno normalmente nosotras no tenemos un cronograma así que en enero hacemos esta capacitación, no pero realmente si hemos recibido algunas capacitaciones” (07’:38’’). No se maneja un cronograma puesto que como las capacitaciones son impartidas por otras organizaciones no se sabe cuándo vayan a realizarse; las capacitaciones son en su mayoría

sobre atención al cliente además de las capacitaciones de inglés realizadas por voluntarios del Cuerpo de Paz.

A9. No existe la iniciativa de las socias de buscar capacitaciones, sino que simplemente esperan que otras organizaciones las llamen para las mismas, es muy importante que se especialicen en cómo mejorar el servicio que se brinda a los turistas, ya que de esto depende el ingreso de la organización.

P10. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales aproximados?

R10. "La verdad es que varía porque hay ciertas etapas o meses del año en los que tenemos un número más grande de visitantes y hay otros en los que no tenemos visitantes" (09':03"). La asociación no tiene clientes permanentes todos los meses ni el mismo número de clientes siempre, existen temporadas en las que los clientes vienen con mayor afluencia en estas ocasiones los ingresos de la hospedería es aproximadamente de \$700 mensuales.

A10. La coordinadora maneja el registro de ingresos y gastos por lo tanto ella conoce el nivel de ingresos que posee la organización.

P11. ¿Qué aspectos considera usted que se deberían incluir en el manual que se está desarrollando?

R11. "En ese manual primero que se detalle así exactamente qué es lo que hay que hacer como un manual de procesos dentro de los servicios que nosotros realizamos" (10':10"). Sería conveniente que se realice un detalle sobre los procesos que se deben realizar para los servicios que brinda la hospedería; y que se le ayude a la hospedería a definir bien las responsabilidades de cada socia.

A11. Los procesos que se realizan dentro de la asociación se los hace de manera empírica es decir cada quien ya sabe lo que tiene que hacer pero sería mucho mejor si se realiza de manera técnica, teniendo en cuenta las habilidades que cada socia tiene y también poder explotar lo que alguna socia le falte, es decir definir los perfiles para cada puesto a desarrollarse y las responsabilidades de cada una.

1.8.4. Observación directa

a. Aspecto observado: administrativo

Mediante la utilización de la técnica de observación se pudo demostrar que la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, no cuenta con un organigrama funcional y no maneja un manual de funciones, solo se establecen funciones momentáneas; que sí cuenta con un organigrama estructural, un Plan Estratégico, un FODA y trabajan bajo una normativa legal mismos que actualmente se encuentran desactualizados; de igual manera se pudo observar que no poseen un manual de procesos, mismos que son establecidos en reuniones previas a la realización de las actividades.

b. Aspecto observado: atención al cliente

En base a la información obtenida mediante la ficha de observación se pudo constatar que la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” para la prestación de servicios, se capacita de manera constante en atención al cliente y a pesar de ello no se ha establecidos políticas para la prestación de sus servicios, también cumple con normas básicas de seguridad; cada una de las socias ofrece sus viviendas para realizar las actividades de alojamiento y alimentación, las cuales poseen la infraestructura y el equipamiento adecuado y acto para la atención de los clientes; la asociación brinda prioridad a los requerimientos del cliente ya que ellos son la fuente de su existencia y de igual manera cumple con todos los servicios ofrecidos al mismo.

1.9. DIAGNÓSTICO FODA

1.9.1. Síntesis FODA

Tabla N° 28
FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Precios accesibles en todos los servicios que brinda 2. Infraestructura adecuada 3. Servicios de calidad 4. Capacitaciones continuas 5. Ambiente laboral armónico 6. Grupo de trabajo homogéneo 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leyes de turismo. 2. Políticas estatales (medidas de atracción turística como: “All you need is Ecuador”, “The Royal Tour”). 3. Organizaciones civiles. 4. Organizaciones públicas y privadas 5. Cualidades particulares que posee el sector y su población (etnia, geografía, cultura, etc).
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Filosofía de la asociación incompleta y desactualizada. 2. Desorganización en los documentos 3. Falta de compromiso de las socias 4. Registro inadecuado de ingresos y gastos 5. Centralización de funciones y responsabilidades en una sola persona 6. Falta de empoderamiento de los procesos 7. Falta de procesos adecuados 8. Falta de formalidad en la delegación de funciones y responsabilidades 9. Poca publicidad 10. Poca iniciativa y creatividad 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas macroeconómicas (incremento porcentual del IVA, impuesto a las bebidas gaseosas) 2. Legalidad 3. La presencia de negocios similares 4. Posibles enfermedades de los clientes (riesgos inherentes relacionados con la salud de cada cliente).

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

1.9.2. Estrategias: FA, FO, DO, DA

Tabla N° 29
Estrategias FODA

<p style="text-align: center;">EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leyes de turismo. 2. Políticas estatales (medidas de atracción turística como: “All you need is Ecuador”, “The Royal Tour”). 3. Organizaciones civiles. 4. Organizaciones públicas y privadas 5. Cualidades particulares que posee el sector y su población (etnia, geografía, cultura, etc). 	<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas macroeconómicas (incremento porcentual del IVA, impuesto a las bebidas gaseosas) 2. Legalidad 3. La presencia de negocios similares 4. Posibles enfermedades de los clientes (riesgos inherentes relacionados con la salud de cada cliente).
<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Precios accesibles en todos los servicios que brinda 2. Infraestructura adecuada 3. Servicios de calidad 4. Capacitaciones adecuadas 5. Ambiente laboral armónico 6. Grupo de trabajo homogéneo 	<p>F4-O3: Una de las principales fortalezas de la asociación es la capacitación que reciben las socias para mejorar la atención a sus huéspedes, la ubicación de la hospedería facilita a que esta cuenta con apoyo de aliados estratégico como las ONG’s, las cuales se encargan de capacitar en diferentes aspectos a las integrantes de la asociación para que los servicios que se brindan sean de primera calidad.</p> <p>F3-O2: Para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” es muy importante</p>	<p>F3-A4: La asociación se enfrenta a riesgos de salud como infecciones, alergias, intoxicación, cólicos, etc., que podría padecer el turista en su gran mayoría extranjeros muchas veces, por ingerir alimentos que el propio turista desconocía que le podía causar daño. Esto se contrarresta con el hecho de que la asociación maneja sus procesos con cuidadosa calidad además se capacitan para reaccionar ante posibles sucesos.</p> <p>F1-A3: Los precios accesibles que maneja la hospedería sirven hacer</p>

	mantener la calidad que ofrece en los servicios que brinda, con esto se logra que los turistas regresen a la hospedería y así se atraiga a más visitantes nacionales y extranjeros.	contra a la excesiva competencia que se registra, en el sector que brindan el servicio de hospedería, además contamos con el valor agregado de mostrar la cultura afrochoteña.
<p><u>DEBILIDADES</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Filosofía de la asociación incompleta y desactualizada. 2. Desorganización en los documentos 3. Falta de compromiso de las socias 4. Registro inadecuado de ingresos y gastos 5. Concentración de funciones y responsabilidades en una sola persona 6. Falta de empoderamiento de los procesos 7. Falta de procesos adecuados 8. Falta de formalidad en la delegación de funciones y responsabilidades 9. Poca publicidad 10. Poca iniciativa y creatividad 	<p>D9-O2: A través de un incremento publicitario se obtendrá mayor visibilidad y accesibilidad a los servicios que presta la asociación, aprovechando las herramientas generadas por el estado en beneficio del turismo.</p> <p>D2-O1: El mantener ordenados los documentos mediante archivadores permitirá a las socias un fácil manejo y resguardo de los mismos, logrando aprovechar los datos obtenidos previamente como los proporcionados por los aliados.</p> <p>D7-O1: Mediante el establecimiento de procesos de manera escrita y clara, ya sea con la utilización de flujogramas u otras herramientas se mejorara la realización de las actividades de la asociación y se podrá trabajar, hacer uso y obtener más beneficios de las leyes vigentes.</p>	<p>D2-A2: La información relacionada con la asociación en materia de legalidad deberá tener un manejo especial y en actualización constante, con el fin de evitar demoras en la obtención de permisos y demás documentos que ayudan al buen funcionamiento de la misma.</p> <p>D3-A4: Cada una de las socias deberá comprometerse de manera independiente, responsable y de forma activa en el desarrollo de las actividades de la asociación, con el fin de brindar una mayor seguridad a los clientes.</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

1.10. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Una vez diseñados, aplicados y analizados los instrumentos de investigación que nos ayudaron a recopilar información sobre la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” se puede determinar los siguientes aspectos:

La Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” cuenta con una estructura administrativa no del todo definida, misma que no es conocida por todas sus socias, lo que genera un atraso a la consecución de objetivos y propósitos que actualmente la asociación posee.

Los registros de ingresos y gastos son llevados por la coordinadora de la asociación, lo que fue expresado por la presidenta y por la misma coordinadora en las entrevistas desarrolladas, el cual es llevado de manera empírica y sólo se registra las cosas básicas con el fin de no caer en incumplimientos tributarios, dejando de lado la utilización de cuentas contables.

Se pudo constatar que dentro de la asociación existe una forma de organización jerárquica y conocimiento empírico de las funciones que deben desarrollar cada una de las socias, como lo estipularon casi la totalidad de ellas, pero de igual manera la mayor carga de responsabilidades y funciones administrativas y contables se encuentra en una sola persona (la coordinadora).

La asociación maneja variada documentación misma que no es organizada de forma adecuada, lo que conlleva a la pérdida de información, al igual que no existe un total compromiso con los procesos utilizados al momento de brindar los servicios, lo que se pudo evidenciar a través de la observación directa realizada dentro de la misma.

Dentro de la asociación la utilización de procesos para llevar a cabo las actividades y manejo de los recursos se lo hace de manera ocasional, como lo afirman la mitad de las personas encuestadas

Entre las herramientas publicitarias que cuenta la asociación son: página de Facebook y correo electrónico, los cuales no son suficientes y manejados de manera constante, impidiendo que la asociación se dé a conocer y tenga mayor afluencia de clientes.

En los últimos años el Ecuador ha implementado campañas y estrategias como: “All you need is Ecuador”, “The Royal Tour”, entre otras, con el fin de promocionar en todo el mundo los servicios turísticos que tiene el país y es de este tipo de herramienta que tiene que valerse la asociación para hacerse conocer.

La ubicación de la asociación hace que se encuentre expuesta a la presencia de negocios similares que brindan casi los mismos servicios, ya que el sector del Valle del Chota está caracterizado por la presencia de hoteles y hosterías que brindan el servicio de alojamiento, entretenimiento y alimentación; las cuales se encuentran administrativamente bien estructuradas.

Los gustos y preferencias de los clientes se pueden ver afectados por las nuevas medidas tributarias a las bebidas gaseosas y cervezas; y esto a la vez puede producir efectos económicos de manera indirecta dentro de la asociación.

Los clientes se encuentran satisfechos con los servicios recibidos de la asociación, pero aun así se deben considerar las falencias en la coordinación de las actividades, mismas que son consecuencia de la falta del establecimiento de políticas y procedimientos adecuados.

En virtud de lo expuesto se evidencia que es necesaria la creación de un “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS DOÑA EVITA”.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Turismo comunitario

Modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa participación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística. Recuperado de: (<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>; 19/05/2016)

El turismo comunitario es realizado especialmente en las zonas rurales del país, donde se encuentra gran variedad de paisajes naturales y calides en su gente.

2.2. Organizaciones económicas del sector asociativo

La Ley de Economía Popular y Solidaria en su título cuarto de las organizaciones económicas del sector asociativo, establece parámetros para la creación y funcionamiento de las asociaciones que se encuentran bajo el régimen del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), de lo cual se puede tomar en cuenta los siguientes aspectos: Recuperado de: (http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf ; 25/10/2016)

DEFINICIÓN: Art.- 24.- Son organizaciones económicas del sector asociativo o simplemente asociaciones, las constituidas, al menos, por cinco personas naturales, productores independientes, de idénticos o complementarios bienes y servicios, establecidas con el objeto de abastecer a sus asociados, de materia prima, insumos, herramientas y equipos; o, comercializar, en forma conjunta, su producción, mejorando su capacidad competitiva e implementando economías de escala, mediante la aplicación de mecanismos de cooperación. Se podrán constituir asociaciones en cualquiera de las actividades económicas, con excepción de la vivienda, ahorro y crédito, transportes y trabajo asociado.

CONSTITUCIÓN: Art.- 25.- Las asociaciones productivas o de servicios, adquirirán personalidad jurídica, mediante resolución emitida por el Instituto, luego de verificado el cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento de la presente ley y para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones previstas en la misma, se registrarán en el Instituto y se someterán a la supervisión de la Superintendencia.

ASOCIADOS Y ORGANIZACION INTERNA: Art.- 26.- Los requisitos para la admisión de asociados, así como sus derechos, obligaciones y las causas y procedimiento de sanciones; su forma de gobierno y administración interna, constarán en el estatuto de cada organización, que contemplará la existencia de un órgano de gobierno, como máxima autoridad interna; un órgano directivo; un órgano de control social interno; y, un administrador, que tendrá la representación legal, todos ellos elegidos por mayoría absoluta de sus asociados, en votación secreta y sujetos a rendición de cuentas, alternabilidad y revocatoria del mandato. La calidad de asociado en estas formas organizativas, es intransferible e intransmisible y, en caso de pérdida de la misma, no genera derecho a reembolso de cuotas, ni bienes de ninguna naturaleza.

FONDO SOCIAL: Art.- 27.- El fondo social de las asociaciones, estará constituido por las cuotas de admisión de sus asociados, que tienen el carácter de no reembolsables; por las cuotas ordinarias y extraordinarias; y por los remanentes del ejercicio económico, que no serán susceptibles de distribución entre los asociados.

IRREPARTIBILIDAD DEL FONDO SOCIAL: Art.- 28.- El fondo social por su propia naturaleza, es irrepartible y, en caso de liquidación de la asociación, incrementará el presupuesto de educación y capacitación del Instituto, el mismo que lo destinará al cumplimiento de sus funciones en el domicilio de la asociación liquidada.

INTEGRACION: Art. 29.- “Las formas y objetivos de la integración serán determinadas libremente por las asociaciones de acuerdo con sus intereses y necesidades y en el marco de los valores y prácticas de la economía popular y solidaria.”

INTERVENCION: Art.- 30.- En caso de violaciones a la normativa jurídica, riesgos graves de quiebra o conflictos insolubles, voluntariamente, entre los asociados, la Superintendencia podrá resolver la intervención de una asociación, aplicando, para el efecto, las normas previstas en la presente ley, para la intervención a las cooperativas.

DISOLUCIÓN VOLUNTARIA: Art.- 31.- “La disolución voluntaria de las asociaciones productivas será resuelta en Asamblea General Extraordinaria, con el voto secreto de, al menos, las dos terceras partes de sus asistentes, en la misma que se designará él o los liquidadores.”

DISOLUCION FORZOSA: Art.- 32.- La disolución forzosa será resuelta por la Superintendencia, cuando la asociación incurra en una o más de las siguientes causas:

- a) La reincidencia en el incumplimiento de la presente Ley, su Reglamento General, sus estatutos o la inobservancia de las recomendaciones de la Superintendencia, que cause graves perjuicios a los intereses de los asociados;
- b) La incapacidad, imposibilidad o negativa de cumplir con el objetivo para el cual fue creada;
- c) La reincidencia en la inobservancia de los valores, principios y características de la economía popular y solidaria;
- d) La inactividad económica o social por más de dos años.

PROCEDIMIENTO: Art.- 33.- “Una vez resuelta la disolución, voluntaria o forzosa, se procederá a la liquidación de los activos y pasivos y, de existir un remanente, se lo destinará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 de la presente Ley.”

Las asociaciones se forman con un fin conseguir el bien común de todas/os las/os socias/os, trabajando en conjunto y mirando hacia un mismo horizonte cumpliendo todas con las obligaciones que ser miembro de la asociación conlleva así como participar de los beneficios que esta genera; las cuales deben constituirse legalmente, y de esta manera cumplir con sus obligaciones y responsabilidades ante el estado, como toda organización las asociaciones también pueden disolverse por mutuo acuerdo o en caso de incumplimientos con este; contarán con elementos y mecanismos de organización interna, representantes, etc., logrando estar en capacidad de tomar decisiones relacionadas con aspectos internos y externos de ser las circunstancias;

2.2.1. Requisitos para conformar una asociación

Para ser una asociación legalmente constituida, que tenga derechos y obligaciones se debe cumplir con algunos requisitos. Recuperado de (<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec>; 21/05/2016):

- Solicitud dirigida al Superintendente de Economía Popular y Solidaria, requiriendo la aprobación del estatuto y otorgamiento de personalidad jurídica.
- Reserva de Denominación efectuada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Acta constitutiva conforme lo determina el Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- Certificación emitida por el secretario de la organización, que acredite la legalidad de la Asamblea Constitutiva, así como la aprobación de constitución de la asociación, la designación del directorio provisional y la denominación.
- Se deberá observar el formato que proporciona la SEPS en su página web. Un ejemplar del estatuto debidamente certificado por el secretario del directorio provisional donde conste que fue discutido y aprobado en asamblea de los asociados fundadores.
- Estatuto en medio digital.
- Una copia de la lista de asociados fundadores, con sus nombres completos, número de cédula y firma, certificada por el secretario del directorio provisional.
- Certificado de depósito del aporte al capital social inicial por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (por lo menos 3 remuneraciones básicas unificadas), realizado en una cooperativa de ahorro y crédito o en un banco.
- A CONSIDERAR: Las asociaciones EPS, además de los requisitos establecidos por la Superintendencia, cumplirán con los específicos que fueren establecidos por los organismos gubernamentales de control de la actividad materia del objeto social de la misma, cuando así lo determine la ley correspondiente.

Cumplir con los requisitos para poder contar con la personería jurídica es indispensable para el funcionamiento de una asociación, además de evitarse sanciones, se le brinda confianza al cliente.

2.3.Administración

“La administración es el manejo inteligente de los recursos estratégicos de la organización para lograr una ventaja competitiva sustentable”. (FRANKLIN F. & KRIEGER, 2011, p.3)

2.3.1. Proceso administrativo

Para el desarrollo administrativo dentro de las organizaciones se utiliza un proceso según lo estipula (BERNAL & SIERRA, 2013):

Planeación: proceso mediante el cual se revisa la filosofía organizacional (misión, visión, valores, políticas y cultura organizacional), se definen los objetivos organizacionales o corporativos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan los planes de acción para integrar y coordinar las actividades para desarrollar la compañía.

Para llevar a cabo las actividades es necesario tener bases que ayuden a un buen desarrollo de las mismas, es por ello que la función de planear establece las herramientas y recursos que se van a utilizar dentro de los procesos administrativos, desarrollando mecanismos previos para ser ejecutados posteriormente en el momento indicado.

Organización: proceso que consiste en definir la división de trabajo, líneas de autoridad, los tramos de control, el grado de centralización o descentralización en la toma de decisiones, la formalización de las relaciones, las normas y los procedimientos para el diseño y la estructura organizacional, todo ello en función de la planeación organizacional o corporativa y de las condiciones cambiantes en el entorno externo e interno de la organización.

Las organizaciones de manera continua deberán mantener organizados los procesos, las funciones, los recursos para de esta manera optimizar tiempo en la realización de actividades, un ejemplo clave de la organización se lo puede determinar a la distribución de funciones de una manera específica y clara lo cual puede evitar conflictos de funciones.

Dirigir: proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías.

Dirigir a una organización no es considerada una cosa sencilla, debido a que la persona encargada de realizar esta función deberá poseer cualidades de liderazgo, y saber aprovechar de manera positiva cada una de las cualidades de los miembros de la organización.

Controlar: “Proceso que consiste en definir indicadores de gestión para evaluar y retroalimentar el desarrollo de las actividades en las organizaciones,...”. Los procesos de control permiten que dentro la asociación constantemente se conozca cómo avanzó, avanza y avanzará la consecución de los objetivos, a través de la creación y ejecución de estándares de medición de desempeño. (p.204)

2.3.2. Pirámide organizacional

Dentro de las organizaciones existen diferentes niveles, los cuales cumplen funciones específicas con el fin de optimizar la productividad como se muestra a continuación: Recuperado de (https://es.wikipedia.org/wiki/Piramide_organizacional; 29/10/2016).

Nivel superior o estratégico: Elabora las políticas y estrategias. Determina los objetivos a largo plazo y el modo en que la organización ha de interactuar con otras entidades. Se toman decisiones que afectan a toda la organización. En este nivel se encuentran el presidente, el directorio, el gerente general, etc.

Nivel medio o táctico: Coordina las actividades que se desarrollan en el nivel inferior u operativo, así como las decisiones que se toman y que afectan a un sector, área o departamento específico. En este nivel se encuentra el gerente de producción, administración, de ventas, etc.

Nivel inferior u operativo: Su función es realizar en forma eficaz las tareas que se realizan en la organización. Se realizan tareas rutinarias programadas previamente por el nivel medio. Pertenecen a este nivel empleados administrativos, obreros, etc.

Los niveles jerárquicos se deben manejar dentro de la asociación para así tener claro como asignar y distribuir las funciones específicas que le corresponde a cada socia, con esto se puede evitar errores como la duplicidad de funciones, desconocimiento o tomar funciones que no corresponden.

2.4. Manuales

El autor (RODRIGUEZ V., 2012) afirma: “Un manual es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad” (p.60) . Se puede determinar que los manuales son una herramientas que ayudan a las asociaciones a realizar de mejor manera las actividades cotidianas, optimizando recursos y tiempos en el desarrollo de las mismas; los manuales estaran compuestos por toda la información relevante que se maneje dentro de la organización.

2.4.1. Objetivo de los manuales

(BRISEÑO M. , 2015) los manuales deberan basarse en algunos objetivos como:

- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos , materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones. (p.1, 2)

2.4.2. Clasificación de los manuales

Los manuales se desarrollan en base a las necesidades de las empresas y como lo manifiesta (RODRIGUEZ V., 2012) se pueden clasificar en:

Manual de organización. El fin de este tipo de manual es exponer de manera especifica la estructura de la organización, la misma que contendra objetivos, funciones, responsabilidades, etc. Es por ello que los manuales administrativos son uno de los más comunes y necesarios dentro de las empresas ya que estos muestran las bases que van ayudar al desarrollo de las mismas.

Manual de políticas. Que una empresa mantenga políticas de manera escrita le facilita la toma de decisiones y a la vez la consecucion de los objetivos.

Manual de procedimientos. forma un modelo claro y preciso donde se determina como, cuando y que elementos se deben utilizar en el desarrollon de las operaciones en las empresas, siendo una herramienta que encamina a los trabajadores en el desempeño de sus funciones.

Manual de contabilidad. Este manual contendrá informacion relevante y relacionada a los aspectos contables que manejan las empresas y contará con parametros que de cierta manera simplifiquen el trabajo de la persona encargada de dicha área.

Manual de contenido múltiple. Utilizado en organizaciones pequeñas donde no sea necesario la realizacion de diversos manuales y solo es necesario realizar un solo el cual este dividido en secciones.

2.4.3. Lineamientos para la elaboración de los manuales

El autor (CARRASCO, 2015) establece los siguientes lineamientos para la elaboración de los manuales:

1. Recopilación de la información

“Esta etapa es necesario tener presente el objetivo general y los objetivos específicos del Manual, definir a quienes estará dirigido,...La información puede ser recopilada a través de entrevistas directas con el personal, cuestionarios y por medio de la observación directa”. El uso de los instrumentos de investigación pueden generar mayor confiabilidad de la información recopilada. (p.7)

2. Interpretación y diseño de la información

La interpretación de la información consiste en el análisis y selección de la información necesaria y útil para el desarrollo del manual, examen del cual se podrá determinar si se necesita recopilar más información o si la obtenida es adecuada y suficiente.

3. Elaboración del manual

Es la etapa donde se relacionan las ideas y se forma el documento escrito, el cual estará sustentado y realizado de manera clara, precisa y sencilla para lograr el entendimiento de todos los involucrados (niveles jerárquicos de la organización), también convendrá incluir conclusiones y recomendaciones.

4. Aprobación y actualización del manual

Para el uso de los manuales se necesita una aprobación formal de manera previa y en vista de que el mundo está en constante cambio es indispensable las actualizaciones, sino no será inútil su creación.

2.5. Recursos humanos

El recurso humano es factor primordial para el crecimiento de las organizaciones, ya que es quien realiza la totalidad de las actividades, con la ayuda de otros recursos; el autor (GARCÍA, 2013) para la administración de los recursos humanos determina:

2.5.1. Administración del personal

“Proceso quizás se integran la mayoría de las actividades que se identifiquen con la Dirección de Recursos Humanos desde su nacimiento en el siglo XIX”.

2.5.2. Objetivos de la administración del personal

“Es el proceso mediante el cual se regula la vida laboral de los trabajadores desde su incorporación a la entidad turística hasta su desvinculación de la misma por jubilación o baja voluntaria o despido”. (p.146).

2.6. Ética

“En términos amplios, la ética es la preocupación por un comportamiento debido, es la obligación de no solo considerar el bienestar personal, sino también el de las otras personas”. (CHIAVENATO I., 2014, p.452). Dentro de una organización no solo se debe manejar la ética a nivel personal sino también a nivel profesional, no solo tener un comportamiento debido con los clientes sino también con los compañeros de trabajo.

2.7. Reglamento

Los reglamentos permiten a las instituciones y organizaciones establecer parametros de trabajo, los mismos que ayudan a un desarrollo adecuado de las actividades. Recuperado de: (<https://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>; 22/05/2016): “Reglamento es documento que especifica normas para regular todas las actividades de los miembros de la comunidad. Consiste en sentar bases para la convivencia y prevenir los conflictos que se puen generar entre individuos”.

2.7.1. Reglamento interno

Un reglamento interno es creado en función de las necesidades y requerimientos de una entidad especifica, en el cual se estipulan los derechos y obligaciones de los miembros de dicha entidad. Recuperado de: (<http://www.dgplades.salud.gob.mx/Contenidos/Documentos/HerramientasControlRH/ReglamentoInterno.pdf>;24/05/2016)

2.8. Planeación estratégica

“La planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en que se encuentra” (CHIAVENATO & SAPIRO, 2011, p.25). Tener claro hacia dónde va la institución es importante para poder establecer el camino a recorrer, las actividades a realizar, opciones de mejora que pueden contribuir a posicionarla dentro y fuera del país.

2.8.1. Elementos del plan estratégico

El autor (FERNÁNDEZ, 2010) menciona los siguientes elementos de la planeación estratégica.

Misión

Es aquella que explica la razón de ser de una organización, su entorno, para que fue creada brinda una idea clara tanto para los interesados internos como para los interesados externos del porqué de la organización.

Visión

Es a lo que los miembros de una organización quieren llegar, representa la imagen de cómo estos quieren observar a su empresa en un futuro.

Objetivos y metas

Los objetivos y metas determinan que debe lograrse se fija el camino de acción para alcanzar a cumplir la visión fijada por la organización; por lo general los objetivos son planteados a largo plazo.

Fijar correctamente la misión, la visión, y los objetivos de la entidad ayudarán y trazara a la organización a que defina bien el porqué de su existencia, hacia donde quiere llegar así como también el camino de acción que se trazara para lograrlo.

2.9. Matriz FODA o DOFA

El autor (PRIETO H., 2011) considera que: “El manejo de la matriz DOFA permite generar estrategias alternativas viables pero no define cuales son las mejoras”. El que la asociación establezca y maneje una matriz FODA O DOFA le ayudara a tener presente cuales son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y hacer uso de ellas para su beneficio.

2.9.1. Elementos de la matriz FODA

La matriz FODA esta forma por dos elementos de los cuales se dependen cuatro como lo muestra:

Internos

- **Fortalezas:** son consideradas fortalezas los aspectos positivos relevantes que posee una asociación, los cuales contribuyen a la consecución de los objetivos.
- **Debilidades:** son los aspectos que dificultan la consecución de los objetivos.

Externos

- **Oportunidades:** son sucesos externos que de cierta manera benefician a la asociación.
- **Amenazas:** son sucesos externos que influyen en el desarrollo de la asociación. (p.138)

2.9.2. Estratégias FODA

Las estrategias esablecidas dentro de la matriz FODA permitiran la realización de un análisis relacional entre sus elementos:

- **Estratégias FO.-** usar las fortalezas para aprovechas las oportunidades OFENSIVO.
- **Estratégias FA.-** usar las fortalezas para evitar las amenazas DEFENSIVO.
- **Estratégias DO.-** vencer las debilidades aprovechando las oportunidades ADAPTIVO.
- **Estratégias DA.-** superar las debilidades y evitar las amenazas IMAGINATIVO. (p.138)

2.10. Organigramas

Las empresas para manejar la organización utilizan herramientas como organigramas.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, su relaciones y niveles jerárquicos, canales formales de comunicaión, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (BENJAMÍN & FINCOWSKY, 2014 p. 100)

Los organigramas tienen que ser precisos, sencillos, uniformes, presentables, actuales para lograr un correcto uso de los mismos.

2.10.1. Clasificación

1. Por su naturaleza
2. Por su ámbito
3. Por su contenido
4. Por su presentación (p.101)

La creación y utilización de organigramas son realizadas en base a las necesidades y características de cada empresa, por lo tanto una asociación pequeña puede requerir de los siguientes organigramas.

Tabla N° 30
Clasificación de los organigramas

Clasificación	Sub clasificación	Descripción
Por su naturaleza	Microadministrativos	Se refieren de manera general a una sola organización o área de la misma.
Por su contenido	Funcionales	Incluye la asignación de funciones a los involucrados en la asociación.
Por su ámbito	Generales	Contiene información representativa de una organización hasta un determinado nivel jerárquico.
Por su presentación	Verticales	Son creados de manera vertical, donde en la parte de arriba esta la jéerarquia más alta y en la parte de abajo la menos alta.

Fuente: BENJAMIN, Enrique; FINCOWSKY, Franklin, 2014

Elaborado por: Las autoras

2.11. Programas

El autor (MUNCH, Planeación estratégica, 2011) define: “Un programa es la secuencia de actividades específicas que abran de realizarse para alcanzar los objetivos y la estrategias, el tiempo requerido para efectuarlas así como la asignación de los responsables y su ejecución”. (p.48, 49).

2.12. Diagramas de procesos

La autora (MUNCH, 2010) expresa que: “Los diagramas de procesos son la representación gráfica del conjunto de actividades para realizar una función”. Los diagramas de procesos son también conocidos como flujogramas los mismos que permiten:

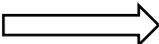
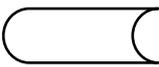
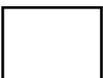
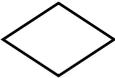
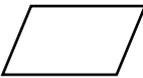
- Simplificar el trabajo.
- Mejorar los procesos.
- Eliminar demoras y tiempos ociosos.

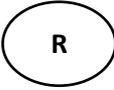
2.12.1. Tipos de flujogramas más utilizados estan:

- Flujo de operaciones.
- Ubicación de equipo.
- Procedimientos. (p.72, 73).

2.12.2. Simbología de los flujogramas

Tabla N° 31
Simbología de los flujogramas

Simbología más utilizada		
	Inicio	Hay operaciones cuando algo esta siendo creado, cambiado o añadido, es decir, cuando se modifican las características de ese algo.
	Operación	Cuando algo es revisado, verificado o inspeccionado, sin ser alterado en sus características.
	Transporte o traslado	Acto de mover de un lugar a otro.
	Espera o demora	Etapas en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca.
	Actividad o proceso	Indica una acción o proceso.
	Decisión	Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas.
	Almacenamiento	Cuando se almacena o se archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.
Otras simbologías		
	Documentos	
	Entrada y salida de información	

	Conector fuera de página	
	Conector	
	Terminador	

Fuente: MUNCH Lourdes, 2010

Elaborado por: Las autoras

2.13. Contabilidad

Para el autor (ZAPATA, 2011, p.8) la contabilidad es “la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en un marco teórico, como en normas internacionales”. La contabilidad no solo debe ser tomada como un sistema para llevar cuentas sino también como referencia para la toma de decisiones sin importar el tamaño de la organización.

2.14. Cuenta

“La cuenta es un instrumento de representación y medida de un elemento patrimonial que capta la situación inicial de este y las variaciones que posteriormente se vayan produciendo en él” (POMBO, 2014, p.37). Dentro de la organización es muy importante que se manejen las cuentas de manera adecuada para así conocer cómo se menciona anteriormente su variación.

2.14.1. Tipos de cuenta

El autor (FIERRO, 2011) considera que las cuentas se clasifican en:

Naturaleza débito: porque el saldo de la cuenta siempre aumenta con registros que se hagan al débito y disminuyen con registros al crédito, su saldo siempre representa derechos y bienes controlados por la empresa.

Naturaleza crédito: porque el saldo de la cuenta siempre aumenta con registros que se hacen en el crédito y disminuyen con registros al débito, su saldo representa obligaciones que tiene la empresa surgida de unos sucesos pasados. (p.92)

2.15. Estados financieros

Los autores (GUAJARDO & ANDRADE, p.44) definen a los estados financieros de la siguiente manera:

El producto final del proceso contable es la información financiera, elemento imprescindible para que los diversos usuarios puedan tomar decisiones. La información financiera que dichos usuarios requieren se centra sobre todo en la evaluación de la situación financiera, rentabilidad y liquidez. Los estados financieros podrán ayudar a los miembros de la entidad a tener la información requerida para la toma acertada de decisiones sobre aspectos relevantes no solo contables sino también de la administración.

2.15.1. Estados financieros básicos

- Estado de resultados
- Estado de cambios en el capital contable
- Estado de situación financiera o balance general
- Estado de flujos de efectivo (p.45)

2.16. Índices financieros

Los índices financieros son herramientas de gran ayuda para analizar los estados financieros. (BRISEÑO H. , 2012) Presenta los siguientes índices financieros:

➤ Rentabilidad

- ROA: quiere decir rendimiento sobre los activos y sirve para conocer qué tan útiles son los activos para generar ingresos por ventas a la organización. Su fórmula es la siguiente:

$$ROA = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos totales}} * 100$$

- GAV: significa gastos administrativos y de ventas, este indicador es muy útil para conocer el porcentaje de gastos de administración y ventas con respecto al total de ingreso por ventas, ayuda a conocer en qué nivel de efectividad se encuentra la administración para administrar sus gastos tanto administrativos como de ventas. Se representa de la siguiente manera:

$$RC = \frac{\text{Gastos adm. y ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

- MB: margen bruto, hace referencia a la ganancia que obtendrá la empresa del total de sus ventas descontando los gastos operativos, es decir se puede saber si los gastos de

operación son excesivos o no puesto que estos son los mas representativos dentro del grupo de los gastos, mediante el análisis de este indicador se puede reducir gastos para maximizar utilidades. Su fórmula es la siguiente:

$$MB = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} * 100$$

➤ **Liquidez**

- RC: la relación corriente es la relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, esta muestra la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas es decir en qué porcentaje la empresa puede cubrir sus compromisos con terceros a corto plazo con sus activos corrientes ósea los que tienen un periodo de realización menor a un año además de efectivo equivalentes. A continuación su fórmula:

$$RC = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

➤ **Endeudamiento**

- EAT: endeudamiento sobre activos totales, este indicador nos muestra en que porcentaje los activos están comprometidos con los acreedores, es decir si la empresa cuenta con los activos totales necesarios para cubrir sus deudas con terceros. Su fórmula es la siguiente:

$$EAT = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activo}} * 100$$

- ELA: quiere decir endeudamiento de leverage o apalancamiento, muestra el grado de compromiso de los accionistas frente a los acreedores, es decir el porcentaje de patrimonio que respalda las deudas de la empresa. A continuación su fórmula.

$$ELA = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total patrimonio}} * 100$$

Los índices financieros como herramientas apoyan el análisis de la situación financiera de la entidad, con la finalidad de reconocer si el manejo financiero es correcto o si se debe realizar cambios para obtener los resultados esperados, siendo la parte más esencial para los análisis los Estados Financieros como el balance general, estado de pérdidas y ganancias estado de flujos de efectivo. Es el método más eficaz para la toma de decisiones; mediante los

indicadores se puede mejorar ya que algo que no es medible no puede mejorarse, los indicadores financieros pueden medir, cuantificar los datos que nos brindan los estados financieros para así poder transformarlas en información que ayude a corregir las fallas y a mejorar en lo que se está haciendo bien.

2.17. NIIF

Los autores (VÁSQUEZ & DÍAZ, 2013, p.26) Acerca del concepto de las NIIF manifiestan:

Se trata de criterios a modo de instrucciones para la apropiada valuación, registro y comunicación de las transacciones que realiza cualquier entidad con fines de lucro. El producto final son los estados financieros básicos, que permiten y facilitan la toma de decisiones al público usuario.

2.17.1. NIIF Vigentes

Los autores (HANSEN & CHÁVEZ, 2012, p.64) presenta las siguientes Normas Internacionales de Información Financiera vigentes emitidas por el IASB:

- NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información.
- NIIF 2 Pagos basados en acciones.
- NIIF 3 Combinaciones de empresas.
- NIIF 4 Contratos de seguros.
- NIIF 5 Activos no contingentes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.
- NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales.
- NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar
- NIIF 8 Segmentos de operación
- NIIF 9 Instrumentos financieros
- NIIF 10 Estados financieros consolidados
- NIIF 11 Negocios conjuntos
- NIIF 12 Revelación de participación en otras entidades
- NIIF 13 Medición del valor razonable

Las Normas Internacionales de Información Financiera son de uso general en la mayoría de países con el fin de homogenizar la presentación en el caso de la asociación al aplicar las NIIF's en la presentación de los estados financieros estos podrán ser comprendidos por cualquier persona sea nacional o extranjera (inversionista).

2.17.2. NIIF para PYMES

Se define a las NIIF para PYMES como “el primer conjunto de requerimientos contables desarrollado específicamente para las PYMES” (HANSEN & CHÁVEZ, 2012, p.89). Así se tendrá un marco de referencia que servirá como apoyo a todo el ámbito contable en las pequeñas y medianas empresas.

2.18. Control interno

El control interno es el proceso realizado por el concejo de directores, los administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (MONTES, MONTILLA, & MEJÍA, 2014, p.45, 46)

Todo negocio sin importar el tamaño, ni las especificaciones que tenga es aconsejable que realice un control interno de cada uno de los procesos y recursos que posea, ya que el control interno permite verificar si dichos elementos están siendo utilizados con el fin de su creación y más no para otros fines.

2.19. Atención al cliente

Los clientes son denominados parte indispensable de la existencia de los negocios, por esta razón los prestadores y vendedores de bienes y servicios deben conocer y manejar lo referente con la atención al cliente. “Podemos decir que el servicio al cliente es un conjunto de acciones todas ellas llevadas a cabo y diseñadas por parte de la empresa vendedora, cuyo fin es obtener la satisfacción del cliente” (MORUECO, 2013, p.292). Para la prestación de un buen servicio dentro de la asociación tendrán que manejarse tres elementos: la asociación, las socias, y el servicio.

2.20. Depreciación Propiedad, Planta y Equipo

Se considera depreciación al proceso recidual que van sufriendo Propiedad, Planta y Equipo. Recuperado de: (<http://www.sri.gob.ec/web/guest/depreciacion-acelarada-de-activos-fijos>; 13/06/2016).

Depreciación= (valor actual – valor residual) %

Tabla N° 32
Porcentajes establecidos por el SRI

Detalle	Años de vida útil	% Depreciación
Inmuebles (excepto terrenos).	20 años	5%
Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles.	10 años	10%
Vehículos	5 años	20%
Equipos de cómputo y software	3 años	33%

Fuente: Información secundaria

Elaborado por: Las autoras

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción

La creación de un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, se propone con la finalidad de brindar una guía, en la cual se establecerán parámetros, bases y herramientas que ayudaran a los miembros de la asociación a realizar sus actividades de una manera más coordinada, organizada y dinámica; y a su vez optimizará el tiempo y recursos utilizados en el desarrollo de las mismas; facilitándole el manejo de aspectos administrativos, contables y financieros disminuyendo los inconvenientes que puedan surgir en dichas áreas.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

Estructurar un manual administrativo, contable y financiero para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, a través de la utilización de normas, reglamentos y basándose en las leyes para lograr un mejor desempeño de las actividades realizadas en dicha asociación.

3.2.2. Específicos

- Diseñar la estructura organizacional y funcional.
- Establecer los perfiles de trabajo.
- Definir la dinámica de las cuentas.
- Plantear estados financieros.

3.3. Desarrollo de la propuesta

3.3.1. Datos de la asociación

Tabla N° 33
Datos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

Nombre:	Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”		
Dirección:	Panamericana Norte, Km 100 vía a Tulcán, Comunidad el Chota, Barrio Frio junto a la antigua escuela	Logo:	
Eslogan:	¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente!	Teléfonos móviles:	0992238210 – 0969433359
Correo:	hosteria_donaevita@hotmail.com	Teléfonos fijos:	062562016 - 02562028
Página social:	Hospedería Doña Evita	N° socias:	10

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 34
Lista de socias

N°	Cargo	Nombre
1	Presidenta	Eva Lara
2	Vicepresidenta	Laura Rodríguez
3	Secretaria	Irina Méndez
4	Tesorera	Rosa Carcelén
5	Vocal	Merlín Congo
6	Vocal	Anita Acosta
7	Vocal	Liliana Méndez
8	Vocal	Pilar Lara
9	Vocal	Judhit Carabalí
10	Coordinadora	Iliana Carabalí

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

3.3.2. Aspectos administrativo

➤ **Filosofía de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”**

➤ **Misión**

Tabla N° 35
Misión

Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	Propuesta
Brindar servicios turísticos, basados en el cuidado del medio ambiente, impulsando la práctica de actividades económico-productivas, mediante el trabajo de mujeres y sus familias con capacidades humanas.	Presentar servicios turísticos alternativos de calidad, basados en el principio de la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, incentivando la práctica de actividades económico-productivas, mediante el trabajo de mujeres y familias con capacidades y actitudes laborales y humanas.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ **Visión**

Tabla N° 36
Visión

Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	Propuesta
En los próximos 5 años la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” será referente de la actividad turística en la zona, mejorando los servicios de acuerdo a los gustos del turista, conservando los rasgos ancestrales más importantes de la comunidad.	En el año 2021 la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” planea constituirse en un referente de la actividad turística comunitaria en la zona 1, mediante la implementación de mejoras en la prestación de servicios que se adecuarán a los requerimientos del turista pero conservando prácticas sustentables y sostenibles así como los rasgos ancestrales más importantes de la comunidad.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ **Objetivos asociación**

Tabla N° 37
Objetivo General

Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	Propuesta
Brindar servicios turísticos de calidad, manteniendo las prácticas ancestrales y fortaleciendo las actividades económicas de los miembros de la asociación y de la comunidad en general.	Brindar servicios turísticos alternativos de calidad a turistas nacionales y extranjeros; mediante el fortalecimiento de las actividades económico-productivas y socio-culturales ancestrales y la capacitación continua; lo cual fomentará el desarrollo sostenible del turismo comunitario en la Comunidad El Chota.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 38
Objetivos Específicos

Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”	Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar servicios turísticos de calidad. ✓ Mantener y preservar las actividades ancestrales. ✓ Fomentar la integración familiar y el trabajo colectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr la excelencia en la prestación de servicios turísticos alternativos de calidad. ✓ Fortalecer la práctica de actividades ancestrales que permitan reafirmar la identidad cultural colectiva del pueblo afrochoteño. ✓ Incentivar la integración familiar y el trabajo colectivo, promoviendo que todas las socias involucren a sus familias en la prestación del servicio. ✓ Promover el desarrollo sostenible de turismo comunitario que ofrece la asociación.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ **Estrategias**

- ✓ Ofrecer descuentos a grupos de turistas
- ✓ Acceder a diferentes medios publicitarios
- ✓ Incrementar los servicios (rafting.)
- ✓ Aumentar la sensación de calidad del producto
- ✓ Rediseñar el tour

➤ **Políticas**

Políticas generales

- La asociación mantendrá siempre limpios y desinfectados los espacios en donde se alojan y alimentan los clientes.
- La imagen personal de las socias y sus familias deberán ser lo mayor higiénicas posibles.
- La asociación deberá contar con botiquines de emergencia para atender casos fortuitos.
- De existir animales domésticos en las casas de hospedajes, estos deberán estar limpios y sin rasgos de enfermedades, con el propósito de que si el cliente quiere interactuar con dicha mascota lo haga de manera segura.

Políticas de atención al cliente

- La asignación de clientes a cada socia se lo realizara en base a una lista previamente elaborada, considerando la disponibilidad de las socias y la capacidad para acoger a los clientes.
- Las socias establecerán parámetros para la realización de los recorridos turismos por la zona (mantener a los grupos siempre unidos, evitar caminar por pendientes, entre otros).

Políticas de compras

- La compra de alimentados que van hacer brindados al cliente deberán contener registros sanitario y fechas de elaboración y caducidad, para mayor fiabilidad de que el producto es consumible.
- Para la compra de productos y recursos (tendidos, muebles, etc), la asociación receptará por lo mínimo dos proformas (compras homogéneas superiores a cien dólares), y se

discutirá precios, modelos y demás características de los productos antes de hacer la compra definitiva.

Políticas de manejo de los recursos

- Las toallas, sábanas, cobijas, y de más implementos de cama serán cambiados diariamente durante el alojamiento de los clientes y el lavado de los mismos se realizara mediante la utilización de detergentes que mantengan la suavidad y contestaría de los tendidos.
- Posterior al lavado de los utensilios de cocina se los pondrá en agua caliente para una mayor desinfección, no se utilizaran platos, cucharas y vasos desechables para servir los alimentos a los clientes, salvo en situaciones imprevistas (para llevar, en lugares alejados al local, etc.).

Políticas de ingresos, donaciones y precios

- Los precios de cada uno de los servicios serán estipulados en base a los costos incurridos para le ejecución de los mismos, dichos precios serán estipulados y modificados de manera trimestral (debido a las medidas económicas del país), y facilitados a los clientes mediante la creación de alguna herramienta que consideren adecuada y pertinente (trípticos, proformas, etc).
- Los premios, donaciones recibidas en efectivo serán invertidos de manera inmediata en recursos materiales para uso de toda la asociación, por ningún precepto estos ingresos serán distribuidos entre las socias.
- De los ingresos provenientes del giro natural del negocio se destinara un cierto porcentaje a un fondo social, el mismo que servirá para contribuir en actividades sociales en beneficio de la colectividad (dicho porcentaje quedará establecido en consenso de todas las socias en una asamblea ordinaria).

Políticas sustentables y sostenibles

- El trabajo se lo realizará bajo un marco de responsabilidad social, logrando una interacción armónica entre los miembros de la asociación, los clientes y la sociedad.
- Las actividades laborales se desempeñara de manera justa y equitativa, promoviendo el desarrollo y satisfacción de los involucrados en los procesos de la asociación.

- Se combatirá cualquier tipo de práctica turística que perjudique a la zona, mediante la creación de proyectos y campañas que enseñen técnicas para brindar un buen turismo.
- La asociación de manera permanente establecerá procesos que contribuirán a una mejora continua de la misma, con el firme propósito de mantener una estabilidad económica y social y a su vez buscando la satisfacción y colaboración de nuestros clientes.

Políticas ambientales

- No se permitirá bajo ningún concepto arrancar, pisar o cualquier forma de destrucción a las plantas o árboles de la zona mientras se realice el recorrido, o en general mientras el turista permanezca en la asociación
- Los residuos tanto orgánicos como inorgánicos que se generen de la preparación de los alimentos serán almacenados en tachos de basura con su respectiva tapa y desechados en los recolectores de basura, todos los días que estos hagan su recorrido por el sector para evitar la acumulación de desechos, así como las aguas residuales que se produzcan dentro de la asociación de ninguna manera serán desechadas en el río o en ningún otro lado sino por los desagües establecidos en los hogares con propósito de desecho.
- De manera amable se solicitará a los clientes que clasifiquen los desechos que ellos mismos generen, sean estos: orgánicos, botellas, vidrios, papel, con el propósito de que las socias puedan desechar de una manera mas sencilla y rápida lo que no sirva y lo que si, pueda ser reutilizado (creación de manualidades de reciclaje, etc).
- Socializar con los clientes lo importante que es el ahorro de la energía y no dejar encendidas las luces, dejar conectados los cargadores de computadores y celulares o algo otro artículo sin que se le esté dando uso alguno, entre otras especificaciones que se consideren pertinentes.

Políticas culturales

- Se deberá designar un día al mes destinado a la socialización de conocimientos ancestrales, dictada por la Red de Jóvenes del territorio.
- Socializar tanto con los turistas, como con los miembros de la comunidad todo lo referente al principio UBUNTU y las prácticas de buena convivencia.
- Bajo el firme propósito de preservar y promocionar los valores e identidad cultural del territorio ancestral Chota, La Concepción, Salinas y Guallupe la asociación en la

prestación de sus servicios siempre presentara y mostrara alguno de estos aspectos, logrando que estos no se pierdan y los turistas conozcan.

➤ **Principios**

Tabla N° 39
Principios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

Principio	Descripción
Compromiso social	El trabajo social realizado por la asociación no será considerado en ninguno de los casos como una obligación hacia la colectividad, más bien sea considerado como un camino hacia el crecimiento humano.
Integridad	El trabajo dentro de la asociación se realizara en base a lo que se cree que es correcto y adecuado mas no a la ocultación de información y encubrimiento de malos accionares.
Igualdad y democracia	Las decisiones tomadas en la asociación serán en base a las opiniones y criterios de todas las socias, las cuales expresaran sus ideas y aceptaran sin menospreciar las ideas de los demás; todas y cada una de ellas harán uso de la palabra de manera ordenada y respetosa.
Trabajo en equipo	Será considerado el factor primordial para la realización de las actividades, ya que todas las involucradas deberán participar de manera activa en la realización de las mismas, el trabajo en equipo propiciará la consecución de resultados positivos.
Sostenibilidad	Las actividades realizadas por las socias de la asociación no causaran ningún impacto negativo en el medio ambiente como: contaminación del rio, tala de árboles, sustracción de plantas nativas, etc. dichas actividades se realizaran de manera sustentable manejando prácticas que contribuyan al desarrollo sustentable y sostenible del medio ambiente de la zona.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ Valores

Tabla N° 40
Valores de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

Valor	Descripción
Respeto	En el desarrollo de las actividades cada una de las socias deberá mostrar y tratar con respeto a los semejantes, pero lo más importante deberá respetarse a sí misma.
Amistad	Dentro de la asociación existirá una relación amigable entre cada una de las integrantes, y dicha actitud será transmitida a los clientes.
Honestidad	Una de las cualidades que se deben manejar dentro de la asociación es la honestidad, la cual se basa en hacer las cosas con buena intención, sin decir mentiras ni crear enredos que perjudiquen las relaciones dentro de la misma.
Lealtad	La información y actividades realizadas dentro de la asociación no serán divulgadas a terceras personas con el propósito de perjudicar a la misma.
Humildad	Cada una de las actividades y actitudes transmitidas por la asociación serán realizadas con modestia y sencillez.
Perseverancia	Dentro de la asociación no existirán motivos para decaer en los sueños y de manera constante se trabajará para la consecución de los objetivos.
Responsabilidad	Los deberes a realizar dentro de la asociación se ejecutaran de manera satisfactoria, y no deberá existir ninguna necesidad de presionar para que cada una de las socias los cumplan.
Solidaridad	Entre los miembros de la asociación existirá un estrecho vínculo de unidad y motivación para ayudar a sus semejantes.
Tolerancia	Se reaccionará de manera calmada, ordenada y sensata ante cualquier desacuerdo manifestado dentro de los procesos y actividades de la asociación, sin dejar de la exposición de sus ideas y criterios al respecto.
Compañerismo	El trabajo desempeñado mantendrá las buenas relaciones entre todos los miembros de la asociación, lo cual se reflejará en la búsqueda del bien común.
Seguridad	Cada uno de los servicios prestados se realizará con el debido cuidado, velando siempre por la seguridad de los clientes y de sí mismos.
Confianza	En el desarrollo de las actividades se estrecharan lazos de confianza entre los clientes y los involucrados en la prestación de los servicios, creando relaciones que ayuden a ofrecer un servicio de calidad y una máxima satisfacción de los clientes.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ **Organigrama estructural**

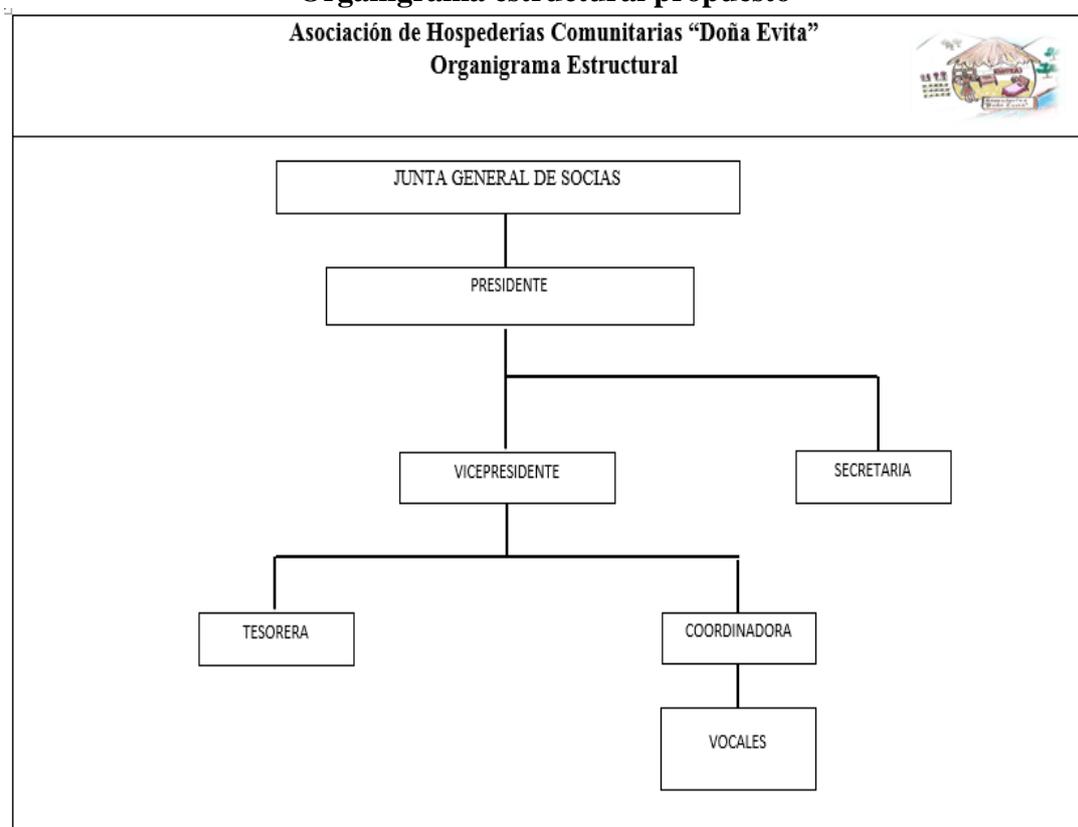
Gráfico N° 27
Organigrama estructural Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 28
Organigrama estructural propuesto



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ Estructura funcional

Tabla N° 41
Perfil de la Junta General de Socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias
“Doña Evita”

	HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador	
Nombre del cargo:	Junta General de Socias	
Naturaleza del cargo:	Ser el órgano administrador y fiscalizar de las actividades que mantienen en marcha a la asociación.	
Nivel Jerárquico:	Directivo	
Jefe inmediato:	Ninguno	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones ordinarias y extraordinarias de acuerdo a las necesidades de la asociación. • Aprobar y desaprobar cuentas • Conocer y aprobar los Estados Financieros de Asociación en caso de existir. • Tener la última palabra en la toma de decisiones. • Establecer mecanismos para la repartición de beneficios. • Velar por los intereses de la asociación. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 42
Perfil de la presidenta de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

	HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador	
Nombre del cargo:	Presidenta	
Naturaleza del cargo:	Controlar el funcionamiento de la asociación mediante la dirección de actividades con la colaboración y apoyo de las demás socias, para lograr el máximo beneficio dentro de la asociación.	
Nivel Jerárquico:	Ejecutivo	
Jefe inmediato:	Junta General de Socias	
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Apertura a nuevas ideas • Generar ideas innovadoras • Mostrar actitud emprendedora • Ser constante • Consecuente • Saber motivar con el ejemplo • Empoderamiento • Poseer credibilidad ante los demás • Buenas relaciones interpersonales 	Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Representar jurídica y extrajurídicamente a la asociación. • Dirigir y responder sobre el desarrollo de las actividades que se realicen dentro y fuera de la asociación. • Convocar a la Junta General de Socias. • Convocar y dirigir las reuniones ordinarias y extraordinarias de la asociación. • Participar de manera activa en las actividades efectuadas en la asociación y las organizadas en beneficio de esta. • Mantenerse en constante capacitación especialmente en temas: contables, financieros, atención al cliente y tributarios. • Toma eficiente de las decisiones. • Delegar alguna función cuando este lo considere necesario. • La presidenta junto con la tesorera serán las encargadas de aprobar los gastos. 	
	Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el inventario de bienes de la asociación. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades. • Ayudar a resolver conflictos que se presenten dentro de la asociación. • Velar firmemente por el adelanto y progreso de la asociación. • Fortalecer la buena relación con los aliados estratégicos de la asociación. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 43

Perfil de la vicepresidenta de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

	HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador	
Nombre del cargo:	Vicepresidenta	
Naturaleza del cargo:	Brindar apoyo a la presidenta en dirección y toma de decisiones, para garantizar el cumplimiento de lo planificado y así impulsar la efectividad y eficiencia dentro de la asociación.	
Nivel Jerárquico:	Ejecutivo	
Jefe inmediato:	Presidenta	
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Ser crítico. • Disponibilidad de tiempo. • Capacidad de adaptarse. • Responsable. • Voluntad, fuerza de decisión y criterio propio. • Liderazgo 	Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las funciones asignadas por presidente. • Hacer las veces de presidente en ausencia del mismo. • Ser un aliado estratégico para el presidente. • Acotar con opiniones y criterios para la toma de decisiones. • Dar seguimiento al plan estratégico. 	
	Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el inventario de bienes de la asociación que estén a su cargo. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 44
Perfil de la secretaria de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

	HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador	
Nombre del cargo:	Secretaria	
Naturaleza del cargo:	Manifiestar apoyo a la presidencia en la administración y organización dentro de la asociación, asegurar el adecuado manejo de la documentación y promover el buen desempeño de las actividades brindando información veraz y oportuna.	
Nivel Jerárquico:	Ejecutivo	
Jefe inmediato:	Presidente	
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Ser analítica • Ser ordenada • Adaptarse al cambio 	Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Redactar las actas que se generan de las reuniones ordinarias y extraordinarias. • Custodiar cuidadosamente los libros. • Redactar oficios y solicitudes previa aprobación de la presidenta. • Llevar la agenda de la presidenta, anticiparle con antelación de las reuniones que se van a llevar a cabo dentro de la asociación. • Ser moderador/a en las reuniones de la asociación. Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el inventario de bienes de la asociación que estén a su cargo. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades • Junto con la tesorera deberán elaborar los inventarios de los bienes de la asociación. • Divulgar la información relevante sobre las disposiciones de la presidencia 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 45

Perfil de la coordinadora de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

	<p align="center">HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador</p>	
Nombre del cargo:	Coordinadora	
Naturaleza del cargo:	Organizar de manera eficiente y con eficacia todas las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la asociación, gestionar proyectos en función del beneficio común así como identificar oportunidades de mejora.	
Nivel Jerárquico:	Administrativo	
Jefe inmediato:	Vicepresidenta	
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Oradora • Ser una persona creativa y con ideas emprendedoras. • Fácil adaptación al cambio. • Manejar equipos de trabajo. • Capacidad negociación. • Manejo de una adecuada imagen ante los clientes. 	Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar las actividades a desarrollarse dentro de la asociación. • Establecer las comisiones de trabajo • Ser el vínculo entre la asociación y los clientes. • Organizar a las socias en cada uno de las actividades. • Diseñar en conjunto con todas las socias, proyectos, itinerarios de trabajo, etc. Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el inventario de bienes de la asociación que estén a su cargo. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades. • Mantenerse en constante actualización en temas de relevancia para la asociación. • Establecer comisiones y grupos adecuados. 	
<hr/> <p align="center">Elaborado por:</p>	<hr/> <p align="center">Revisado por:</p>	<hr/> <p align="center">Autorizado por:</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 46
Perfil de la tesorera de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

	<p align="center">HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador</p>	
Nombre del cargo:	Tesorera	
Naturaleza del cargo:	Salvaguardar y manejar los recursos económicos, con criterios de responsabilidad y honradez, tomando decisiones que contribuyan al crecimiento de la asociación.	
Nivel Jerárquico:	Administrativo	
Jefe inmediato:	Vicepresidenta	
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Saber administrar el dinero y capacidad para tomar decisiones efectivas con respecto al mismo. • Tener actitud y tolerancia. • Capacidad para hacer cuentas y cálculos. • Actualizarse frecuentemente sobre temas económicos y de innovación. • Independencia y autoconfianza. • Ordena y pulcra en el manejo y resguardo de la información. • Responsable. 	Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Junto con la presidenta serán las encargas de aprobar los gastos. • Ser el guardia y custodio de los recursos económicos de la asociación. • Responsable de los registros y demás documentos contables. • Preparar informes económicos de manera constantes. • Efectuar las recaudaciones. • Ejecutar los pagos. 	Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el buen manejo de los recursos económicos de la asociación. • Tomar decisiones adecuadas en relación al uso del dinero. • Informar periódicamente la situación económica en que se encuentra la asociación. • Elaboración del inventario de los bienes de la asociación en conjunto con la secretaria. • Custodiar el inventario de bienes de la asociación que estén a su cargo. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades.
<p align="center">Elaborado por:</p>	<p align="center">Revisado por:</p>	<p align="center">Autorizado por:</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 47
Perfil de las vocales de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

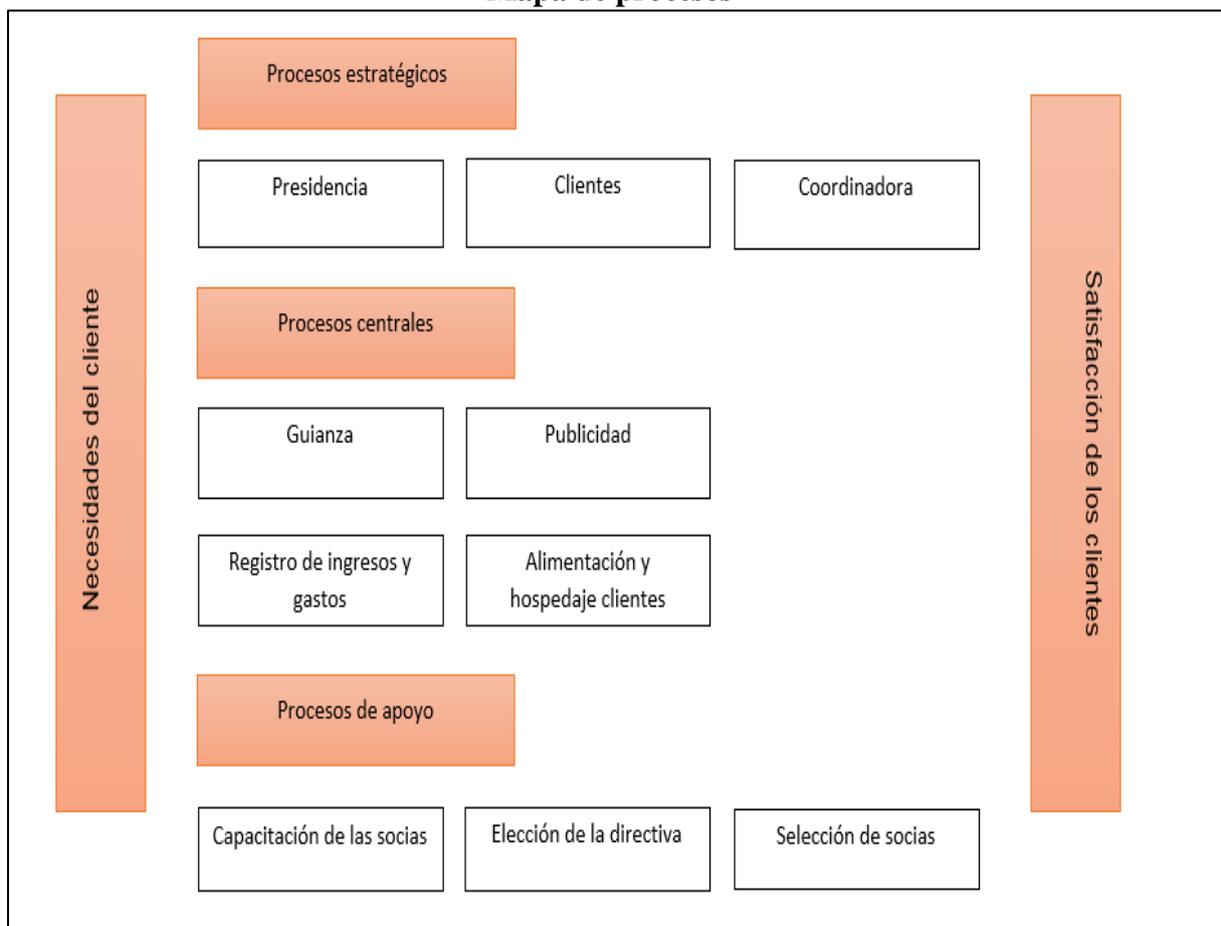
	<p align="center">HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente! Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador</p>	
Nombre del cargo:	Vocales	
Naturaleza del cargo:	Ser el soporte en el desarrollo de actividades y toma de decisiones dentro de la asociación, en base a ideas críticas e innovadores que mejoren el funcionamiento de la misma.	
Nivel Jerárquico:	Operativo	
Jefe inmediato:	Coordinadora	
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de tiempo • Adaptación al cambio • Ideas innovadoras • Mente abierta • Apertura para recibir sugerencias y observaciones 	Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las actividades específicas para las que fueron elegidas. • Colaborar a la presidencia con las convocatorias a las reuniones, coordinando los detalles eficientemente. • Sustituir a los miembros de cargos nominativos. • Formar parte de las comisiones para la realización de actividades sociales, educativas y culturales. Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el inventario de bienes de la asociación que estén a su cargo. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades • Contribuir con el desarrollo y el progreso de la asociación. • Participar responsablemente con la toma de decisiones 	
<hr/> <p align="center">Elaborado por:</p>	<hr/> <p align="center">Revisado por:</p>	<hr/> <p align="center">Autorizado por:</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ **Flujos de procedimientos**

Flujo N° 1
Mapa de procesos



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 48
Procedimientos para la difusión publicitaria de los servicios de la Asociación de
Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

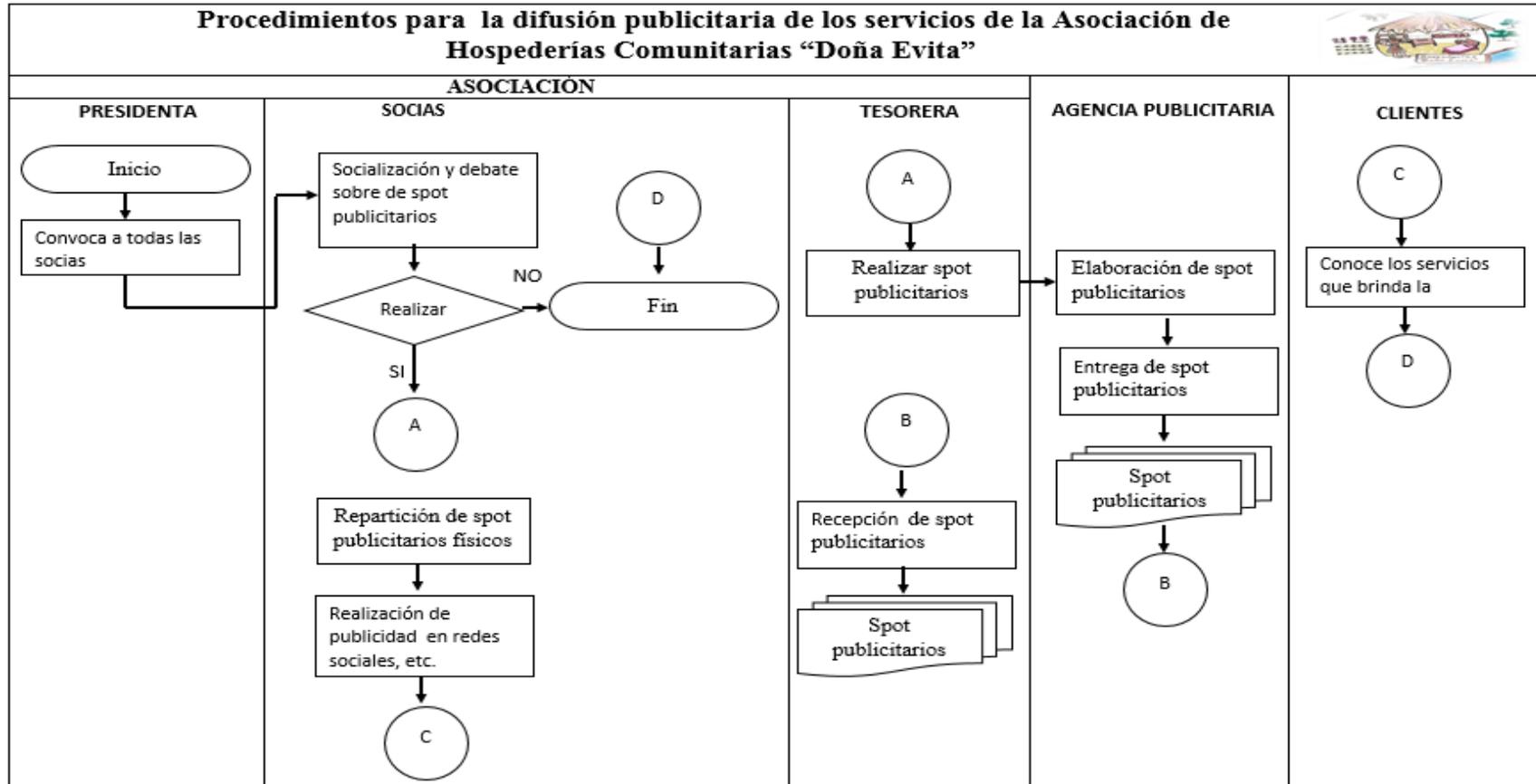
DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS		
N°	Actividad	Responsable
1	Se convoca a reunión de todas las socias	Presidenta
2	Socialización y debate de spot publicitarios (diseño, precios, etc. de tarjetas, pancartas, trípticos)	Socias
	Realizar spot publicitarios (contratar al personal experto en el área)	Tesorera
3	Elaboración de spot publicitarios	Agencia de publicidad contratada
4	Entrega y recepción de spot publicitarios	Agencia de publicidad contratada; tesorera de la asociación
5	Repartición de spot publicitarios (tarjetas, pancartas, trípticos) al público en general.	Socias
6	Realización de publicidad mediante redes sociales, etc.	Socias
7	Conocimiento de los servicios de la asociación mediante spot publicitarios, redes sociales, sugerencias, etc.	Clientes

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 2

Procedimientos para la difusión publicitaria de los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

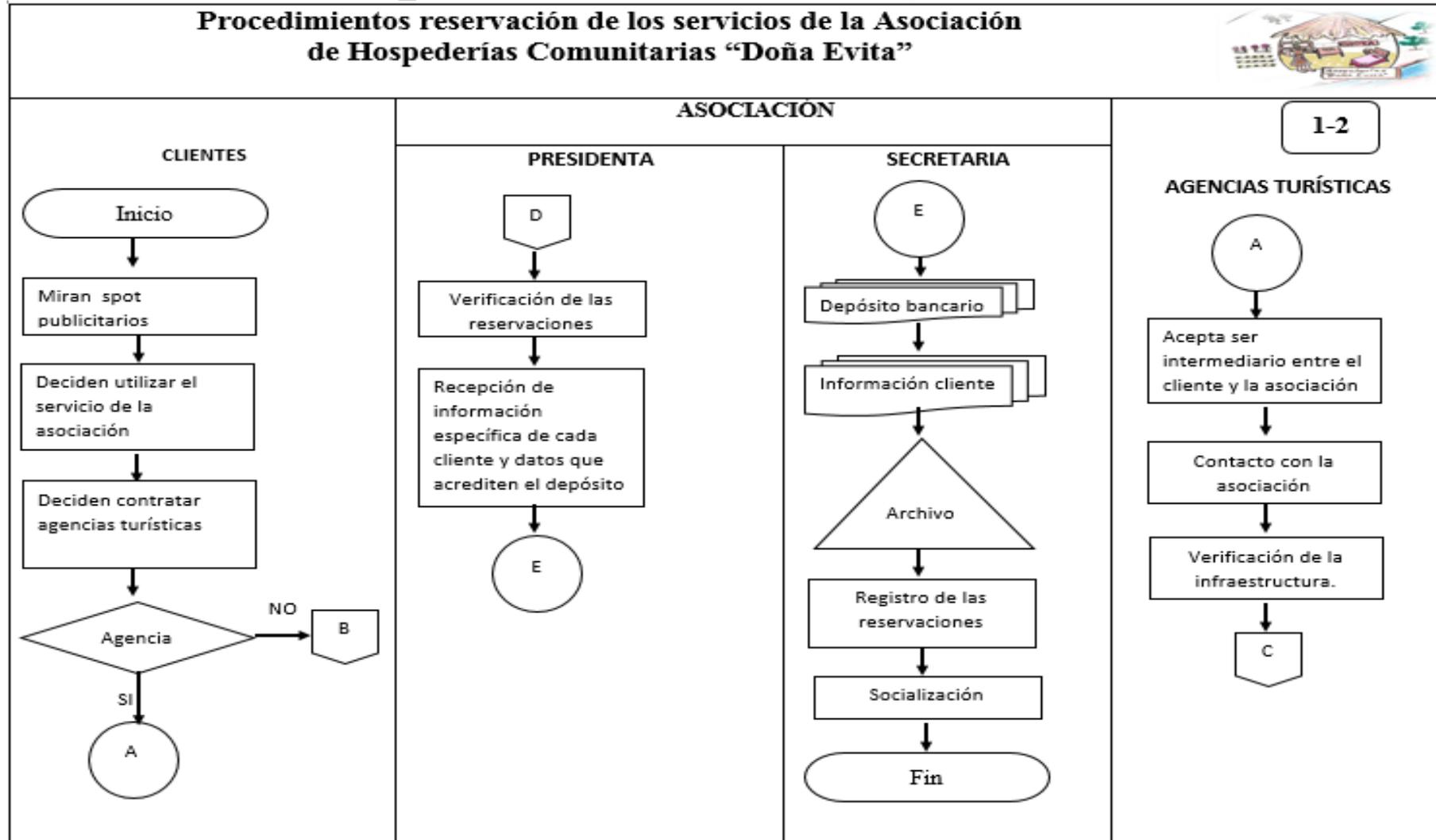
Tabla N° 49
Procedimientos para reservación de los servicios de la Asociación de Hospederías
Comunitarias “Doña Evita”

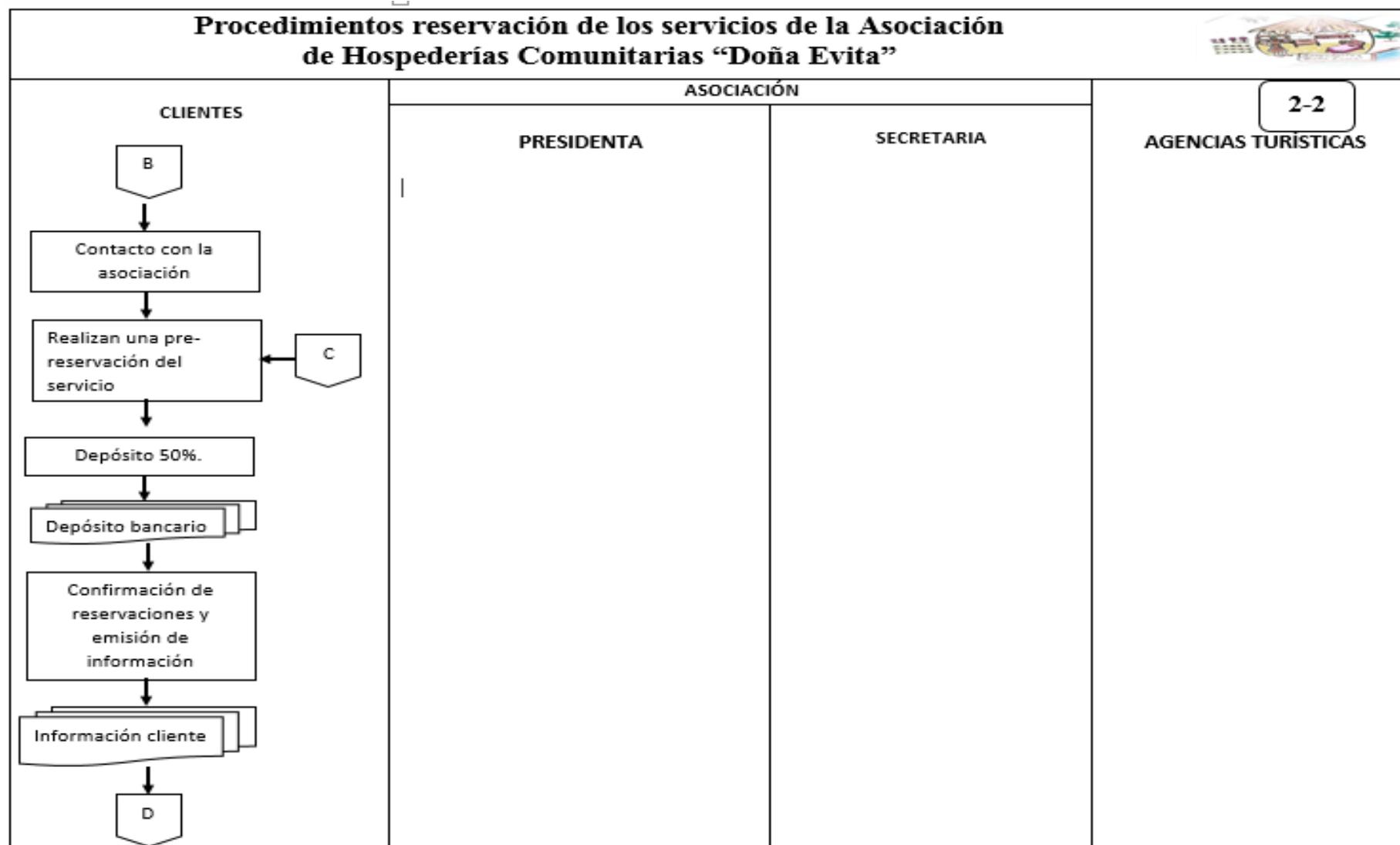
RESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS		
N°	Actividad	Responsable
1	Los clientes deciden utilizar el servicio.	Clientes
2	Decidir si contactar una agencia de viajes o conectarse de manera directa con la asociación.	Clientes
3	En el caso de decidir contratar una agencia, esta será la intermediaria entre la asociación y el cliente.	Agencia turística
4	Revisión de las instalaciones a las que tendrán acceso los turistas.	Agencia turística
5	Se ha de forma directa o por medio de una agencia se procederá hacer la pre-reservación.	Clientes Agencia turística
6	Se cancelara el 50% del valor total de la reservación en la cuenta bancaria de la asociación.	Clientes Agencia turística
7	Emisión de documentos que acrediten el depósito e información básica de requerimientos de los clientes.	Clientes Agencia turística
8	Recepción de documentos que acrediten el depósito e información básica de requerimientos de los clientes.	Presidenta
9	Se archivan los documentos obtenidos anteriormente.	Secretaria
10	Socialización entre todas las socias sobre las reservaciones.	Secretaria
11	Se realizará el correspondiente registro de las reservaciones.	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 3
Procedimientos de reservación de los servicios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”





Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

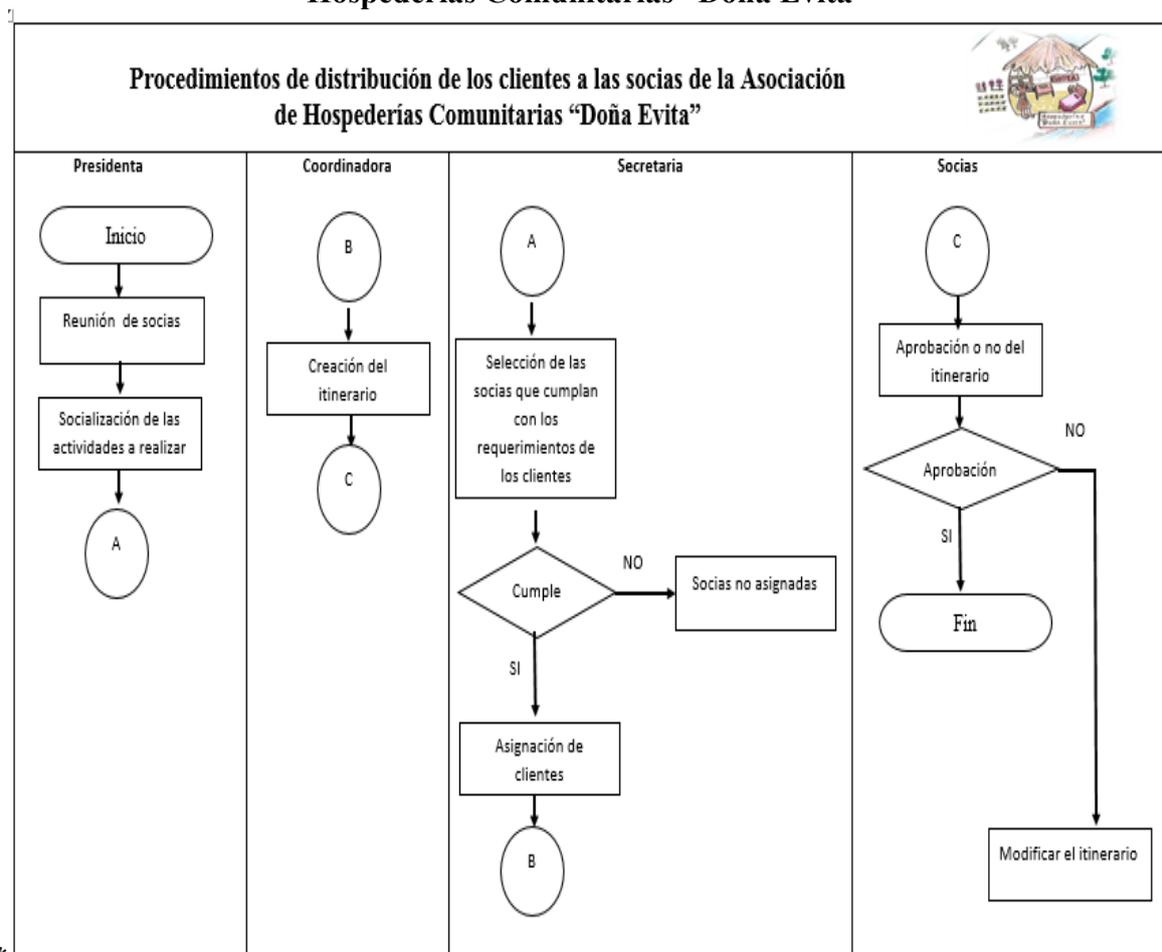
Tabla N° 50
Procedimientos de distribución de los clientes a las socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES A LAS SOCIAS		
N°	Actividad	Responsable
1	Se convoca a reunión de todas las socias	Presidenta
2	Socialización con todas las socias de las reservaciones efectuadas.	Presidenta
3	Determinación de cuales serán las socias que están en condiciones de recibir a los turistas en su casa de acuerdo a los requerimientos de los clientes (infraestructura, diseño capacidad).	Secretaria
4	Elaboración del itinerario para desarrollar en la prestación del servicio.	Coordinadora
5	Aprobación del itinerario	Socias

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 4
Procedimientos de distribución de los clientes a las socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

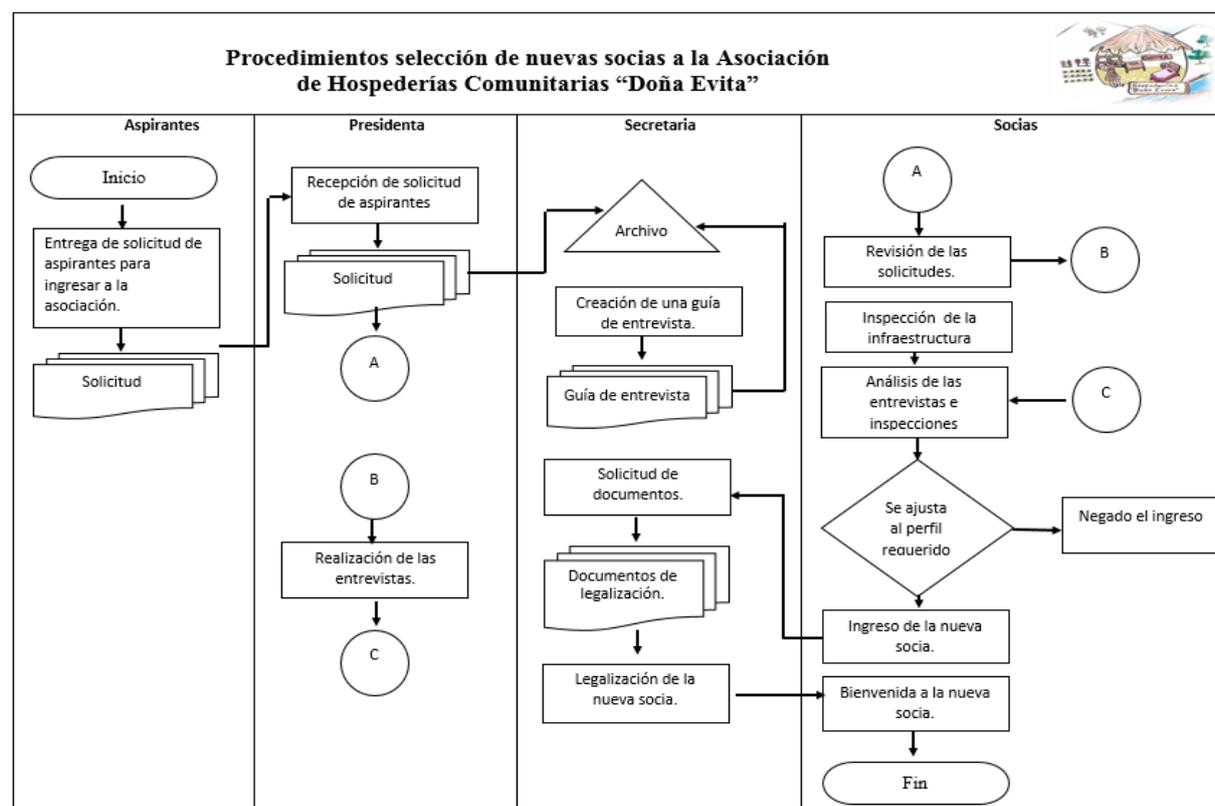
Tabla N° 51
Procedimientos de selección de nuevas socias a la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

N°	Actividad	Responsable
1	Entrega de una solicitud de ingreso por parte de la aspirantes.	Aspirante
2	Recepción de solicitudes a las aspirantes	Presidenta
3	Proceder a revisar dichas solicitudes.	Socias
4	Elaboración de una guía de entrevista.	Secretaria
5	Realización de la entrevista a las aspirantes.	Presidenta
6	Inspección física de la infraestructura con la que cuentan las aspirantes.	Socias
7	Análisis de los resultados de la entrevista e inspección física de la infraestructura.	Socias
8	Si la persona cumple con el perfil requerido se procede a pedir una copia de los documentos personales.	Secretaria
9	Legalización del ingreso.	Secretaria
10	Bienvenida a la nueva socia.	Socias

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 5
Procedimientos de selección de nuevas socias a la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

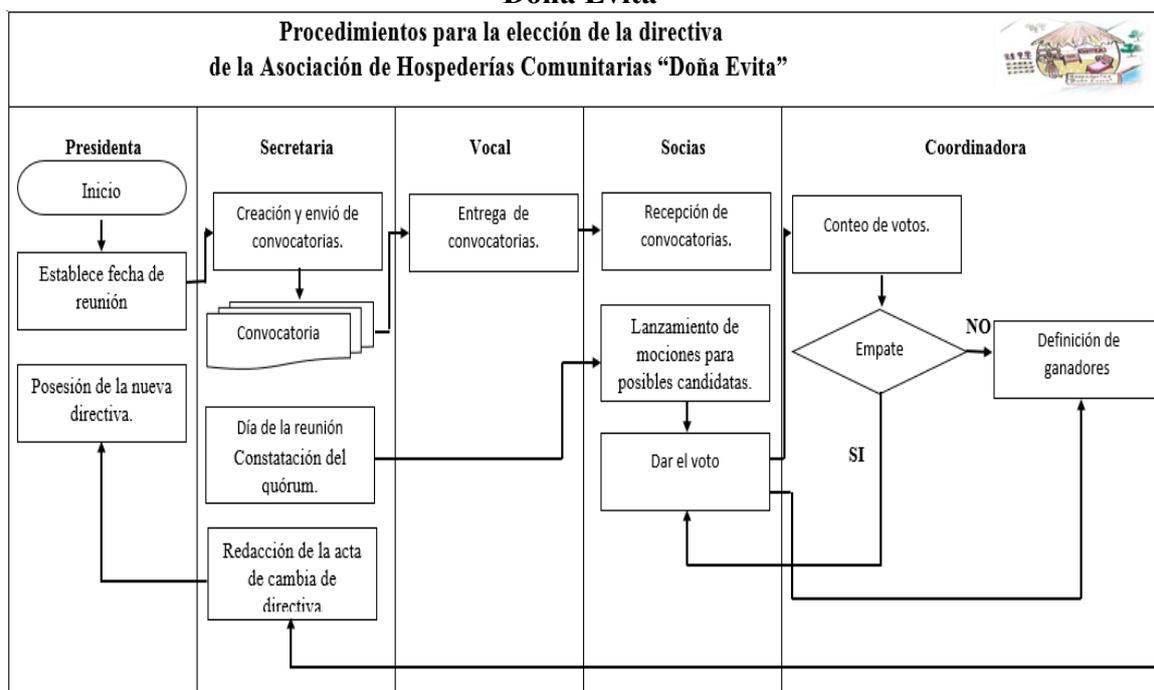
Tabla N° 52
Procedimientos elección de la directiva de la Asociación de Hospederías Comunitarias
“Doña Evita”

ELECCIÓN DE LA DIRECTIVA		
N°	Actividad	Responsable
1	Establece fecha de reunión de cambio de directiva	Presidenta
2	Elaborar las convocatoria para la reunión general	Secretaria
3	Entregar las convocatorias	Vocal
4	Dentro del día de la reunión se realizará la constatación del quórum.	Secretaria
5	Lanzamiento de mociones para posibles candidatas.	Socias
6	Realización de las votaciones	Socias
7	Conteo de los votos, en caso de haber empates se realizara el respectivo desempate.	Coordinadora
8	Definición de ganadores	Coordinadora
9	Redacción de la acta de cambia de directiva	Secretaria
10	Posesión de la nueva directiva.	Presidenta

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 6
Procedimientos elección de la directiva de la Asociación de Hospederías Comunitarias
“Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

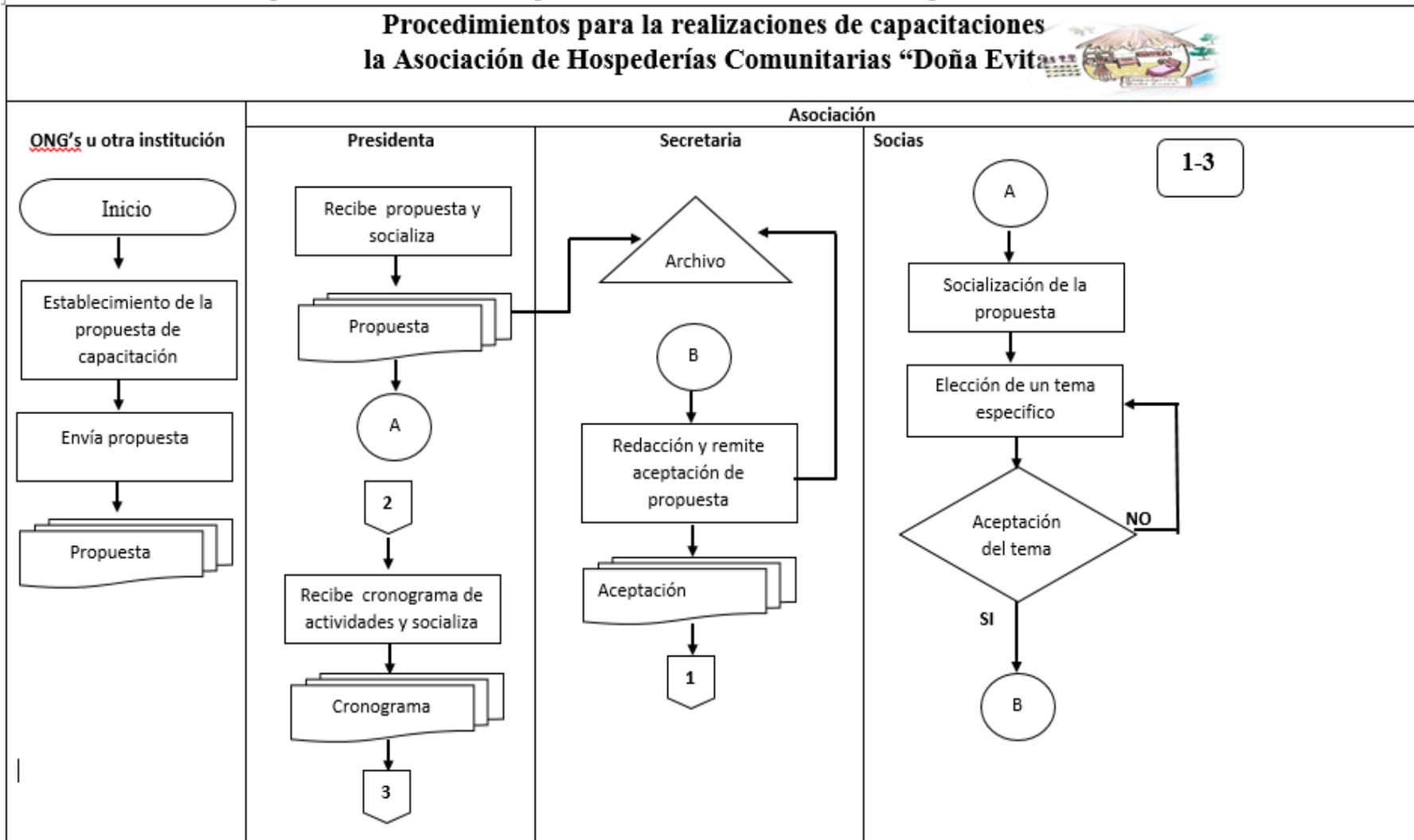
Tabla N° 53
Procedimientos capacitación para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

CAPACITACIÓN		
N°	Actividad	Responsable
1	Establecimiento de propuestas de capacitaciones por parte de alguna ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.	ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.
2	Envío de propuestas de capacitaciones por parte de las ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.	ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.
3	Asociación recibe la propuesta y la socializa de manera interna.	Presidenta
4	Se elige un tema específico de capacitación.	Socias
5	Se emite un documento de aceptación a la organización promotora con el tema escogido.	Presidenta
6	Las ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc. desarrollaran un cronograma de capacitaciones.	ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.
7	Las ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc. remitirán el cronograma de capacitaciones a la asociación.	ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.
8	La asociación verificara las fechas, lugares y demás elementos del cronograma para emitir la aceptación.	Socias
9	Se realizarán las capacitaciones, con la participación de todas las socias.	Coordinadora
10	Entrega de certificados.	ONG´s, Ministerio de Turismo, Ayuda en Acción, etc.

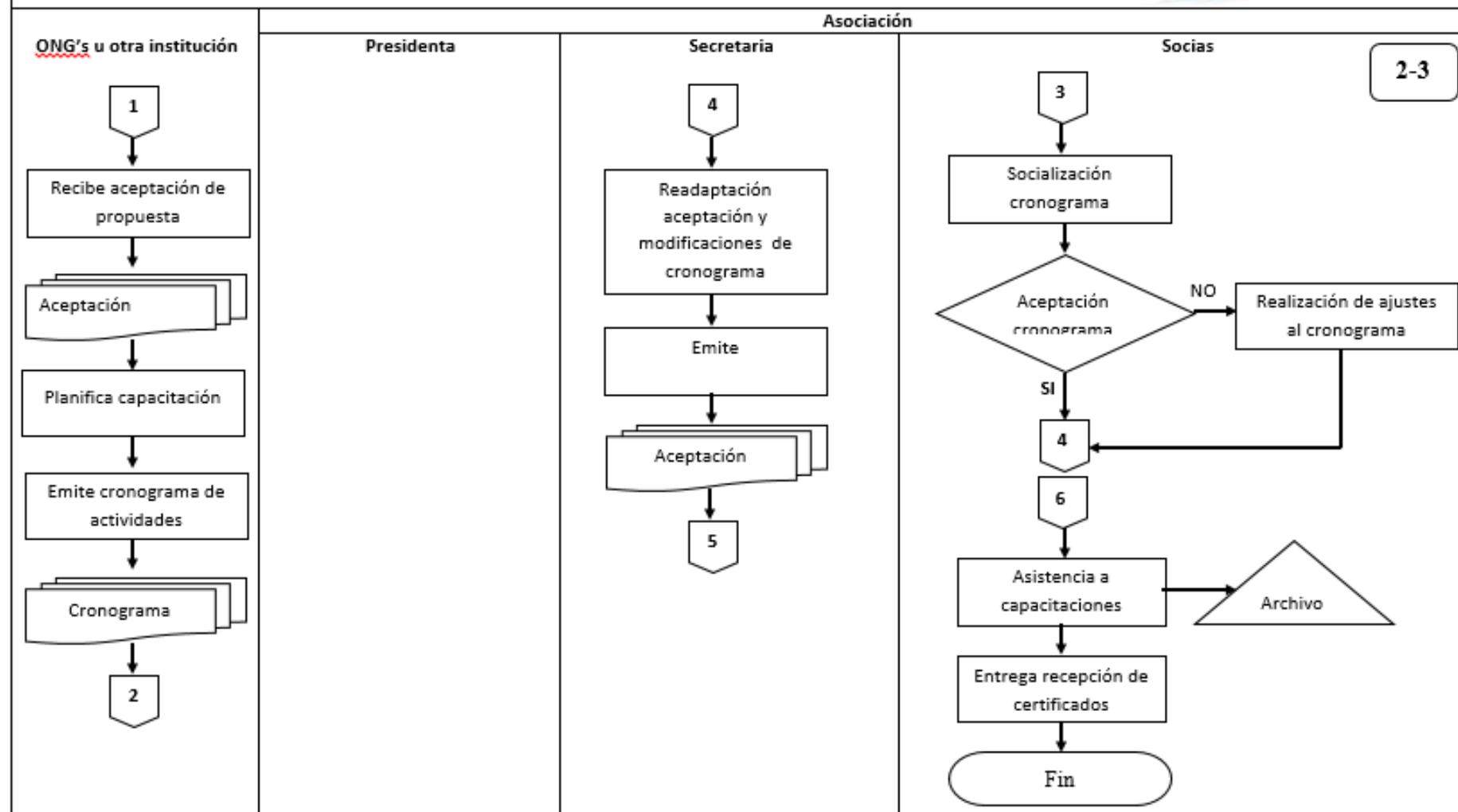
Fuente: Investigación directa

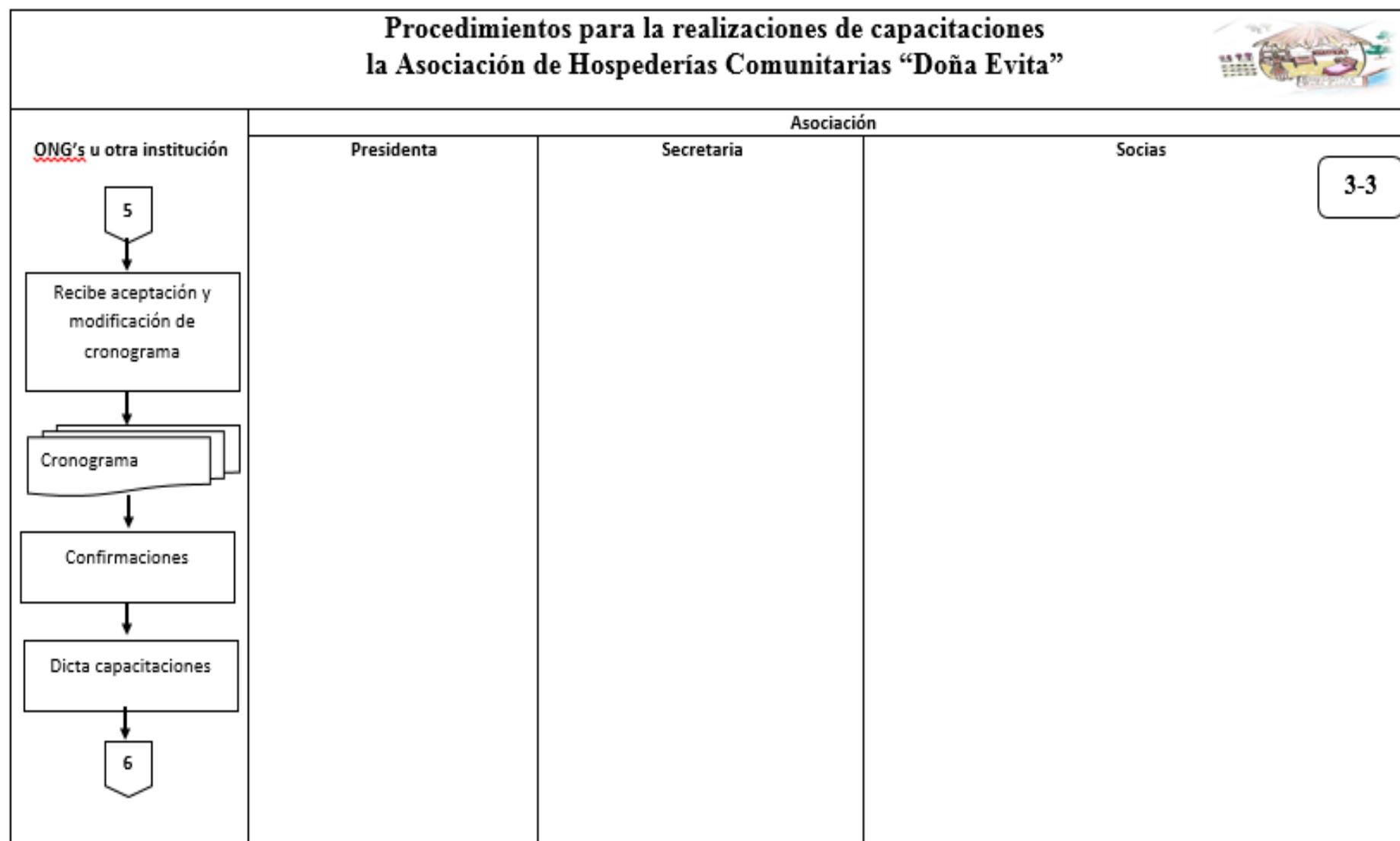
Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 7
Procedimientos para la realización de capacitaciones de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Procedimientos para la realizaciones de capacitaciones la Asociación de Hospederías Comunitarias "Doña Evita"





Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

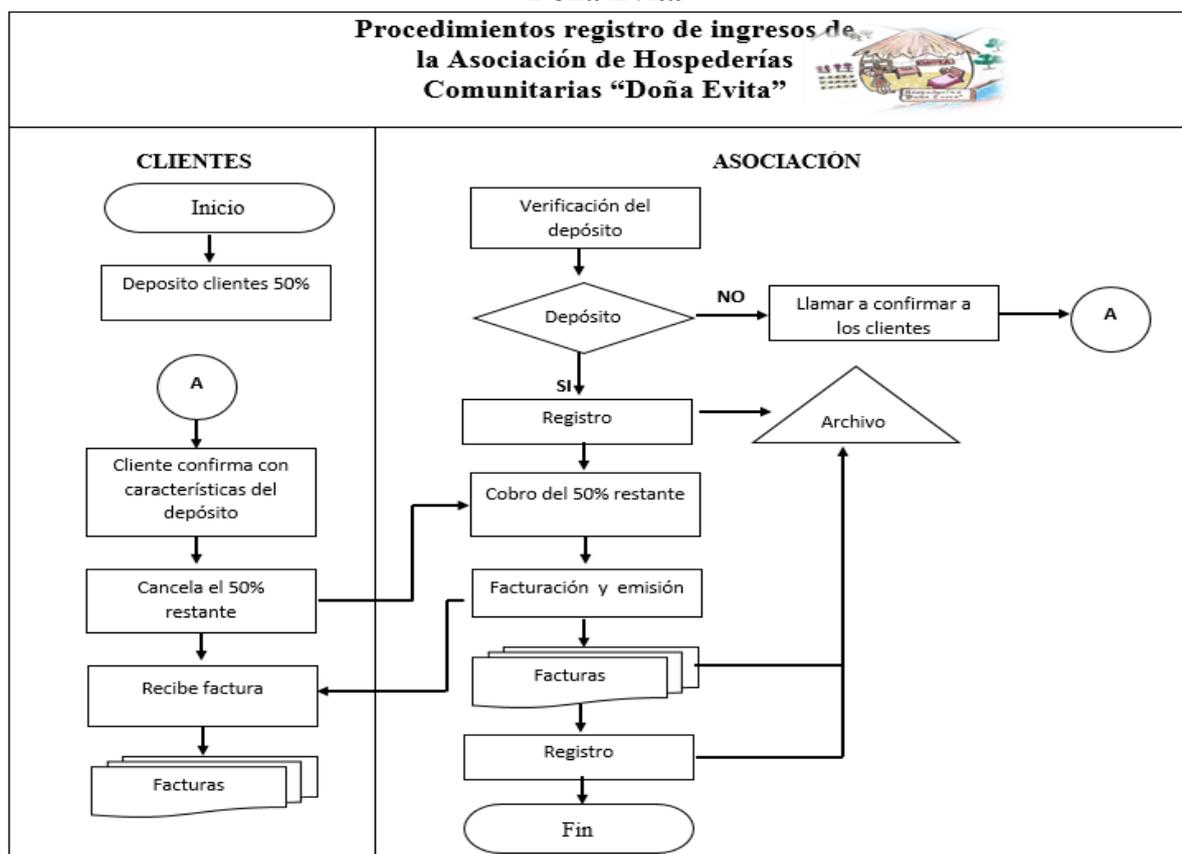
Tabla N° 54
Procedimientos para el registro de ingresos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

N°	Actividad	Responsable
1	Los clientes en la reservación depositaran el 50% del valor total del servicio en la cuenta registrada a nombre de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.	Clientes
2	La asociación verificará la existencia de dicho depósito	Tesorera
3	Si dicho depósito aún no está en la cuenta bancaria de la asociación, se procederá a llamar al cliente para confirmar fecha, hora y demás características que respalden dicho depósito.	Secretaria
4	Se registrara el valor del 50% del depósito.	Tesorera
5	Cuando el cliente se encuentre en la asociación cancelara el otro 50% y se le entregara la factura.	Tesorera
6	Registro de los ingresos	Tesorera
7	Se realizara el registro total de todos los ingresos.	Tesorera

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 8
Procedimientos de registro de ingresos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

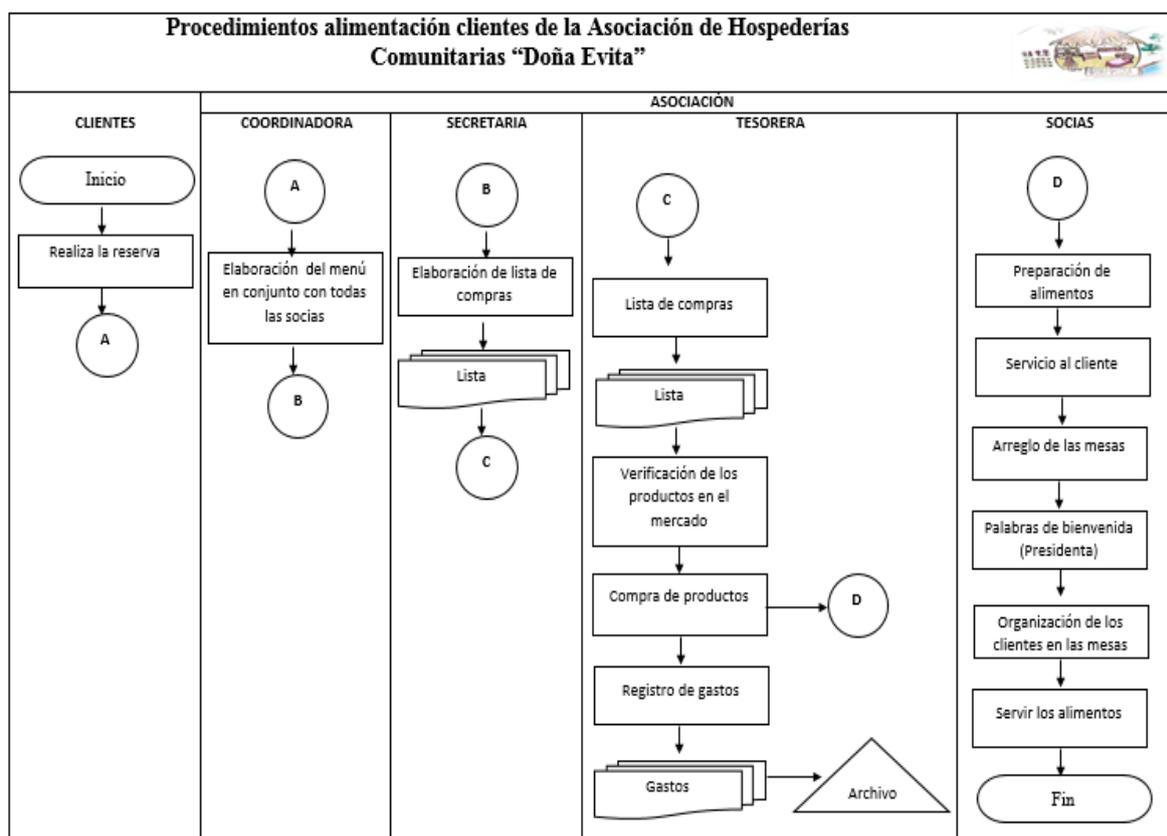
Tabla N° 55
Procedimientos para el servicio de alimentación que brinda la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN		
N°	Actividad	Responsable
1	Reservación de los clientes por el servicio de alimentación.	Clientes
2	Elaboración del menú a servir a los clientes	Coordinadora
3	Lista de ingredientes a comprar para la preparación de la comida.	Secretaria
4	Verificación de calidad de los productos.	Tesorera
5	Compra de productos	Tesorera
6	Registro de los gastos	Tesorera
7	El día en que llegan los clientes las involucradas preparan los alimentos	Socias
8	Arreglo de mesas para servir los alimentos	Socias
9	Palabras que invitan a los clientes a sentarse a la mesa.	Presidenta
10	Organización de los clientes en las mesas y luego de esto se servirán los alimentos.	Socias

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 9
Procedimientos alimentación clientes de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 56
Procedimientos para la actividad de guianza de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”

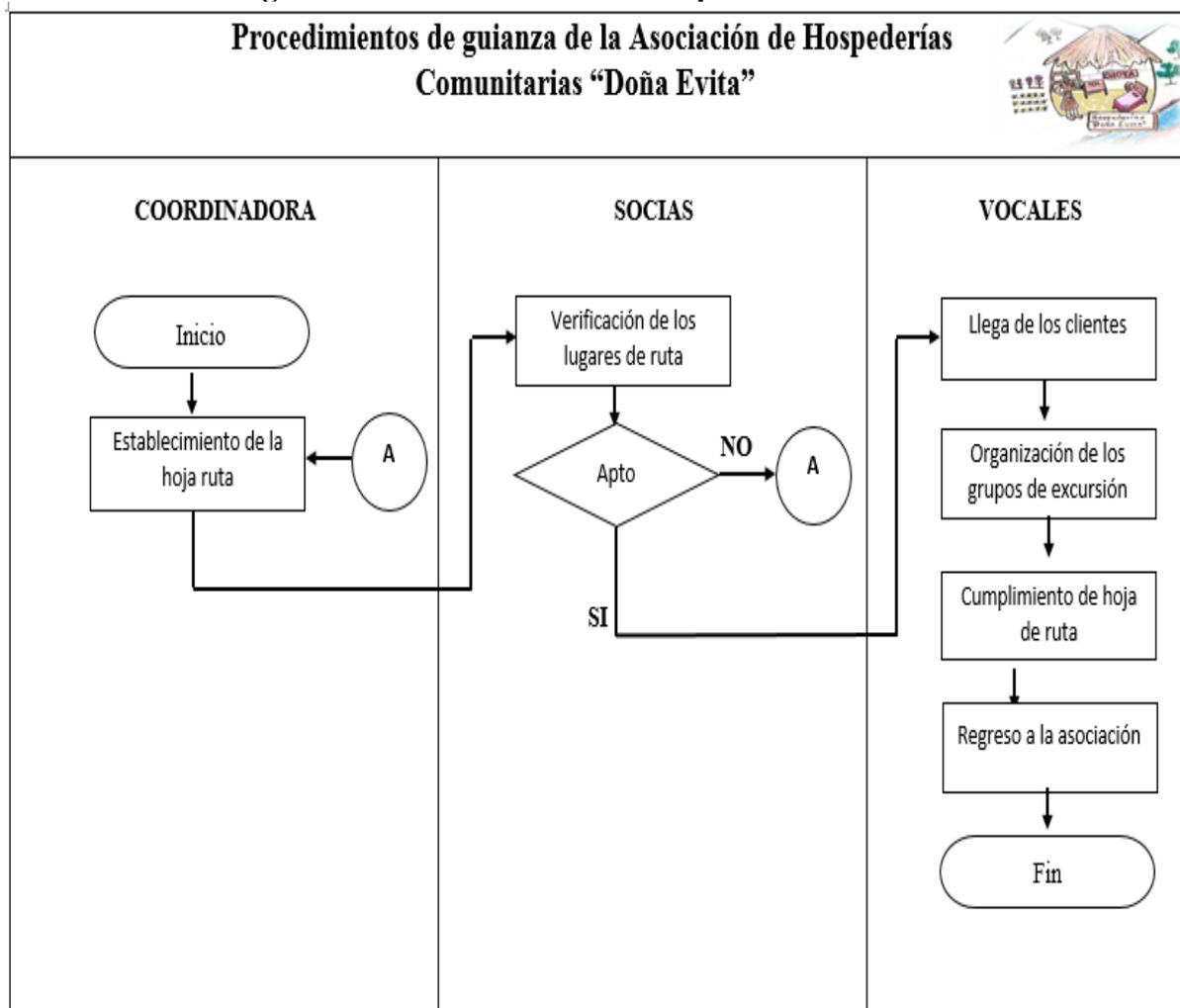
GUIANZA		
N°	Actividad	Responsable
1	Elaboración de una hoja de ruta de lugares que pueden conocer	Coordinadora
2	Verificación de los lugares establecidos en la hoja de ruta	Socias
3	Una vez llegado el día de la guianza se procede hacer grupos de excursión	Vocal
4	Desarrollo de las actividades	Vocal
5	Retorno a la asociación.	Vocal

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Flujo N° 10

Procedimientos de guianza de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ Reglamento interno

Se ha desarrollado el reglamento interno de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” como un conjunto de normas que ayudaran a regular las relaciones internas dentro de la asociación así como las actividades a realizarse.



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”

¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente!

Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador

El presente reglamento interno de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, legalmente constituida, domiciliada en la comunidad del Chota, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, es de exclusiva disposición y sometimiento para los miembros de dicha asociación, mismo que se encuentra desarrollado bajo el amparo del Código de Trabajo.

CAPÍTULO I

Generalidades

Art. 1.- Ámbito de aplicación: El presente reglamento es de uso general para todas las socias que conforman la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

Art. 2.- Finalidades: La finalidad de este reglamento es normar el ingreso, permanencia y participación activa de todas las socias que integran la asociación, así como asegurar el adecuado desarrollo de los procesos y las actividades dentro de la misma.

Art. 3.- Representación: El representante legal de la asociación de hospederías comunitarias “Doña Evita” será la presidenta, quien será la encargada de cumplir hacer cumplir este reglamento.

Art. 4.- Difusión: Para conocimiento de todas las socias, se entregara de manera escrita el presente reglamento anexo al código de ética en caso de admitir nuevas socias dichos documentos serán entregados en el momento de ingreso a la asociación.

Art. 5.- Obligatoriedad: Este reglamento será de uso obligatorio de todas las socias, sin importar su nivel jerárquico, su desconocimiento no le disminuye responsabilidades.

Art. 6.- Compromiso: Debe existir el compromiso de cada una de las socias para garantizar un adecuado ambiente laboral dentro de la asociación.

CAPÍTULO II

De las socias

Art. 7.- Socias: Son todas las mujeres y sus familias que conforman la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, los cuales prestan sus servicios de a los turistas.

Art. 8.- Del ingreso: Previo consenso entre todas las socias, se admitirá a nuevas integrantes dentro de la asociación. Dicho ingreso se realizara de manera legal y formal.

Art. 9.- Requisitos: Para ser admitida dentro de la asociación se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con el espacio adecuado para atender a los clientes.
- Ser mayor de edad.
- Tener disponibilidad de tiempo.
- Trabajar en función del bien común.
- Vivir en la comunidad del Chota.
- Aportar con el monto de capital que estipulen las socias.
- Someterse a una etapa de prueba.
- Presentar los siguientes documentos.
 - ✓ Cédula de identidad.
 - ✓ Papel de votación.
 - ✓ Una foto tamaño carné.
 - ✓ En caso de haber recibido capacitaciones se deberá presentar el respectivo certificado.
 - ✓ Certificado de honorabilidad.

CAPÍTULO III

De las actividades

Art.10.- Puntualidad: Las socias deberán mostrar su respeto al tiempo de las demás personas asistiendo puntuales a todas las actividades a las cuales han sido convocadas.

Art. 11.- Prestación de servicio: Las socias deberán estar presentes en cada una de las etapas de atención al cliente, generando confianza en el mismo.

Art. 12.- Asistencia a capacitaciones talleres y eventos externas: Las socias deberán asistir a capacitaciones, talleres y eventos de manera obligatoria de acuerdo a la asignación que se realice previamente para dichos eventos; en caso de estos conlleven mayor formalidad la asistencia será obligatoria para la presidenta y una delegación. El número mínimo de asignación a capacitaciones será de dos socias por capacitación, de igual manera están obligadas a socializar los temas tratados en dichas capacitaciones a todas las socias.

Art. 13.- Capacitaciones internas: Deberán asistir todas las socias a las capacitaciones que se dé internamente dentro de la asociación.

Art. 14.- Reuniones: Las reuniones se realizarán de manera periódica y se contará con la presencia de todas las socias. La fecha y hora de las reuniones se establecerán en la primera reunión que efectúe la directiva actuante.

Art. 15.- Presentaciones culturales: En los días previos a la presentación se realizaran los respectivos repasos.

CAPÍTULO IV

De los permisos y remplazos

Art. 16.- Permisos: Se otorgaran permisos únicamente en casos de fuerza mayor y previa justificación válida y comprobable ante la presidenta o a su vez la vicepresidenta de la asociación.

Art 17.- Remplazos.- En caso de que la socia no pueda asistir a alguna actividad a la cual haya sido designada, deberá comunicar a la presidenta de la asociación para que se pueda asignar a otra socia para asistir a dicha actividad.

Art. 18.- Enfermedad y calamidad doméstica: Sera considerado como calamidad doméstica la enfermedad o muerte de algún familiar de las socias.

Art. 19.- Casos especiales: Serán considerados casos especiales los siguientes:

- Diligencia médica.
- Diligencia familiar.
- Problemas familiares suscitados en ese momento.

CAPÍTULO V

De los ingresos

Art. 20.- Distribución de los ingresos: La distribución de los ingresos será de manera equitativa para todas las socias en función de las actividades realizadas.

Se destinara un porcentaje al fondo de ahorro de la asociación y otro porcentaje al fondo de ahorro social para contribuir a la mejora de la comunidad. Dichos porcentajes se establecerán en la primera reunión que efectúe la directiva actuante.

Art. 21.- De los ingresos extraordinarios: Los ingresos que la asociación obtenga producto de ganar concursos o proyectos, no serán distribuidos entre las socias, se procederá a realizar la adquisición de bienes para mejorar la calidad del servicio que brinda la asociación.

CAPÍTULO VI

De las obligaciones de las socias

Art. 22.- Determinación: Las socias deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Acudir a todas las actividades programadas.
- Promover las buenas relaciones entre socias.
- Salvaguardar los bienes de la asociación.
- Cuidar de su presentación personal.
- Tratar a los clientes con amabilidad, respeto y cortesía.
- Realizar todas las tareas que le hayan sido asignadas.
- Promover el desarrollo de la asociación.
- Cumplir con lo expuesto en este reglamento.

CAPÍTULO VII

De las prohibiciones a las socias

Art 22.- Determinación: Está prohibido para las socias lo siguiente:

- Realizar actos que atenten contra la imagen de la institución.
- Exigir propinas a los clientes.
- Buscar el beneficio personal.
- Alterar los precios.

- Realizar actos ofensivos o discriminatorios.
- Tomar bebidas alcohólicas cuando se esté brindando el servicio.
- Divulgar información confidencial de la asociación a terceros.
- Dañar, extraviar o sustraerse el inventario.
- Hacer uso del inventario para actividades personales.

CAPÍTULO VIII

Derechos

Art. 23.- Determinación: todas las socias que conforman la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” tendrán los siguientes derechos:

- Expresar sus inconformidades.
- Ser tomadas en cuenta en la toma de decisiones.
- Aportar con nuevas ideas.
- Participar en las capacitaciones.
- Ser tratadas con consideración y respeto.
- Gozar de los beneficios que posee la asociación.
- Dar explicaciones antes de ser juzgada en caso de existir algún inconveniente

CAPÍTULO IX

De las personas que manejan recursos

Art. 24.- Control: Las personas que manejan recursos económicos estar obligadas a someterse a fiscalizaciones y arqueos de caja sorpresivos, lo cual será sustentado en un acta, para posteriores comprobaciones.

CAPÍTULO X

Traslados y gastos de viaje

Art. 25.- Viáticos: Los costos que surjan por concepto de asistir capacitaciones, cursos, talleres, compras, etc., tal como pasajes y alimentación serán cubiertos por la asociación, más no se pagara un valor extra por asistir a dichas capacitaciones.

Los valores de los viáticos se establecerán en la primera reunión que efectúe la directiva actuante y dependerán de lugar y tiempo de participación de las socias en las actividades antes mencionadas.

Art. 26.- Sustento: Las personas que asistan a capacitaciones deberán sustentar en medida de lo posible los gastos realizados y cubiertos por la asociación.

CAPÍTULO XI

De las multas y sanciones

Art. 27.- Causales: Se sancionará y se cobrará multas en los siguientes casos:

- Inasistencia a las reuniones.
- Inasistencia a las capacitaciones.
- Impuntualidad
- Perdida por descuido o voluntaria de bienes económicos o materiales.
- Incumplimiento a las disposiciones de este reglamento.

Los valores de las multas se establecerán en la primera reunión que efectúe la directiva actuante.

Art. 28.- Alcance: Las multas serán cobradas y pagadas por todas las socias, sin importar su rango jerárquico dentro de la asociación.

Art. 29.- Exenciones: Estarán exentos de multas y sanciones los casos expuestos en el capítulo IV del presente reglamento.

CAPÍTULO XII

De la directiva

Art. 30.- Elección: La directiva será elegida mediante voto secreto para evitar presiones, las dignidades a ser elegidas mediante el voto secreto serán Presidenta, Vicepresidenta, Coordinadora, Tesorera y Secretaria, las socias que no estén designadas dentro de estas dignidades cumplirán las funciones de vocales.

Art. 31.- Funciones: Las funciones que realizaran la directiva incluyendo las vocales se encuentran debidamente establecidas en los perfiles de los integrantes de la asociación y será de observancia obligatoria para cumplir con sus funciones.

Art. 32.- Permanencia: La directiva cumplirá sus funciones por un periodo de 2 años después de los cuales se procederá a realizar una nueva elección para oxigenar a la asociación.

CAPÍTULO XIII

Salida de las socias

Art. 33.- Causales: Las socias pueden salir de la asociación por los siguientes motivos:

- Libre decisión
- Incumplimiento con el perfil
- Incompatibilidad con el equipo de trabajo
- Expulsión

En ninguno de los casos algún valor será reembolsado a la socia saliente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Una vez entrado en vigencia el presente reglamento interno, existirá un plazo de 30 días para socializar su contenido y poner en conocimiento de todas las socias que integran la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

➤ Código de ética

El código de ética que regirá para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” se desarrolló con el fin de regular el comportamiento de las socias así como su buena conducta.



CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”

¡turismo consciente pa’ una experiencia diferente!

Comunidad El Chota - Valle del Chota – Ecuador

El presente código de ética de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”, legalmente constituida, domiciliada en la comunidad del Chota, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, es de exclusiva disposición y sometimiento para los miembros de dicha asociación.

CAPÍTULO I

Generalidades

Art. 1.- Ámbito de aplicación: El presente código de ética es de cumplimiento para todas las socias que conforman la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

Art. 2.- Finalidades: La finalidad de este código de ética es aportar al buen proceder y accionar de las socias y sus relacionados, en base a principios y valores institucionales y personales.

Art. 3.- Representación: El representante legal de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” será la presidenta, quien será la encargada de cumplir y hacer cumplir este reglamento.

Art. 4.- Obligatoriedad: Este código será de uso obligatorio de todas las socias, sin importar su nivel jerárquico, su desconocimiento no le disminuye responsabilidades.

Art. 5.- Compromiso: Debe existir el compromiso de cada una de las socias para garantizar un adecuado ambiente laboral dentro de la asociación.

CAPÍTULO II

DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS

Art. 6.- Serán considerados principios de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” los siguientes:

- ✦ **Compromiso social.-** el trabajo social realizado por la asociación no será considerado en ninguno de los casos como una obligación hacia la colectividad, más bien sea considerado como un camino hacia el crecimiento humano.
- ✦ **Integridad.-** el trabajo dentro de la asociación se realizara en base a lo que se cree que es correcto y adecuado mas no a la ocultación de información y encubrimiento de malos accionares.
- ✦ **Igualdad y democracia.-** las decisiones tomadas en la asociación serán en base a las opiniones y criterios de todas las socias, las cuales expresaran sus ideas y aceptaran sin menospreciar las ideas de los demás; todas y cada una de ellas harán uso de la palabra de manera ordenada y respetosa.

- ✘ **Trabajo en equipo.-** será considerado el factor primordial para la realización de las actividades, ya que todas las involucradas deberán participar de manera activa en la realización de las mismas, el trabajo en equipo propiciará la consecución de resultados positivos.
- ✘ **Sostenibilidad.-** las actividades realizadas por las socias de la asociación no causaran ningún impacto negativo en el medio ambiente como: contaminación del rio, tala de árboles, sustracción de plantas nativas, etc. dichas actividades se realizaran de manera sustentable manejando prácticas que contribuyan al desarrollo sustentable y sostenible del medio ambiente de la zona.

VALORES

Art. 7.- Serán considerados valores de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” los siguientes:

- ✘ **Respeto.-** en el desarrollo de las actividades cada una de las socias deberá mostrar y tratar con respeto a los semejantes, pero lo más importante deberá respetarse a sí misma.
- ✘ **Amistad.-** dentro de la asociación existirá una relación amigable entre cada una de las integrantes, y dicha actitud será transmitida a los clientes.
- ✘ **Honestidad.-** una de las cualidades que se deben de manejar dentro de la asociación es la honestidad, la cual se basa en hacer las cosas con buena intención, sin decir mentiras ni crear enredos que perjudiquen las relaciones dentro de la misma.
- ✘ **Lealtad.-** la información y actividades realizadas dentro de la asociación no serán divulgadas a terceras personas con el propósito de perjudicar a la misma.
- ✘ **Humildad.-** cada una de las actividades y actitudes transmitidas por la asociación serán realizadas con modestia y sencillez.
- ✘ **Perseverancia.-** dentro de la asociación no existirán motivos para decaer en los sueños y de manera constante se trabajará para la consecución de los objetivos.
- ✘ **Responsabilidad.-** los deberes a realizar dentro de la asociación se ejecutaran de manera satisfactoria, y no deberá existir ninguna necesidad de presionar para que cada una de las socias los cumplan.
- ✘ **Solidaridad.-** entre los miembros de la asociación existirá un estrecho vínculo de unidad y motivación para ayudar a sus semejantes.

- ✘ **Tolerancia.-** se reaccionará de manera calmada, ordenada y sensata ante cualquier desacuerdo manifestado dentro de los procesos y actividades de la asociación, sin dejar de la exposición de sus ideas y criterios al respecto.
- ✘ **Compañerismo.-** el trabajo desempeñado mantendrá las buenas relaciones entre todos los miembros de la asociación, lo cual se reflejará en la búsqueda del bien común.

CAPÍTULO III

DE LOS COMPROMISOS

Art. 8.- Las socias se comprometen a realizar sus actividades, con eficiencia y eficacia, generando la venta de un servicio de calidad con calidez.

Art. 9.- La asociación proporcionara las mismas oportunidades, derechos y obligaciones a las socias sin mostrar ninguna preferencia de parentesco o simpatía.

Art. 10.- Cada socia rendirá cuentas de sus acciones en base a la verdad y con entera honestidad, estando sujeta a críticas y comentarios que a futuro le pueden hacer crecer como ser humano: los mismos que deberán ser dichos con respeto.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Una vez entrado en vigencia el presente código de ética, existirá un plazo de 30 días para socializar su contenido y poner en conocimiento de todas las socias que integran la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

3.3.3. Aspectos contables

➤ **Plan de cuentas**

Se ha diseñado un plan de cuentas para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” de acuerdo a las necesidades identificadas, el cual es sencillo y comprensible para que pueda ser aplicado dentro de la asociación.

Tabla N° 57
Plan de Cuentas

Código de la cuenta	Nombre de la cuenta
1.	ACTIVOS
1.1.	Activos Corrientes
1.1.01.	Efectivo y equivalentes de efectivo
1.1.01.1.	Caja chica

1.1.01.2.	Caja
1.1.01.3.	Bancos
1.1.02.	Inversiones
1.1.02.1	Depósito a plazo fijo
1.1.02.2	Acciones
1.1.03.	Cuentas por cobrar
1.1.03.1.	Servicio total
1.1.03.2.	Servicios de alojamiento
1.1.03.3.	Servicios de alimentación
1.1.03.4.	Servicios de guianza
1.1.03.5.	Servicios de demostraciones artísticas
1.1.04.	Otras cuentas por cobrar
1.1.05.	Provisión cuentas incobrables
1.1.06.	Inventarios
1.1.07.	Anticipo IVA
1.1.08.	Arriendo prepagado
1.2.	Activo no corriente
1.2.01.	Propiedades, Planta y Equipo
1.2.01.1.	Terreno
1.2.01.2.	Edificio
1.2.01.3.	Depreciación Edificio
1.2.01.4.	Muebles y enseres
1.2.01.5.	Depreciación muebles y enseres
1.2.01.6.	Equipo de oficina
1.2.01.7.	Depreciación equipo de oficina
1.2.01.8.	Equipo de computación
1.2.01.9.	Depreciación equipo de computación
1.3.	Otros activos
1.3.02.	Gastos de Constitución
1.3.03.	Amort. Acum. Gastos de Constitución
2.	PASIVOS
2.1	Pasivos corrientes
2.1.01.	Cuentas por pagar
2.1.01.1.	Proveedores
2.1.02.	Documentos por pagar
2.1.02.1	Planilla de luz
2.1.02.2	Planilla de agua
2.1.02.3	Planilla telefónica
2.1.03	Cobros anticipados
2.1.03.1.	Clientes
2.1.04.	Impuestos por pagar

2.1.05.	IVA
2.1.06.	Retención. Fuente Impuesto IVA
2.2.	Pasivos no corrientes
2.2.01.	Préstamos con instituciones financieras
2.3.	Otros pasivos
3.	PATRIMONIO
3.1.	Capital Social
3.1.1.	Capital Socia 1
3.1.2.	Capital Socia 2
3.1.3.	Capital Socia 3
3.1.4.	Capital Socia 4
3.1.5.	Capital Socia 5
3.1.6.	Capital Socia 6
3.1.7.	Capital Socia 7
3.1.8.	Capital Socia 8
3.1.9.	Capital Socia 9
3.1.10.	Capital Socia 10
3.2.	Donaciones
3.2.1	Proyectos
3.2.2	Concurso
3.3.	Reservas
3.3.1	Reserva legal
3.3.2	Reserva facultativa
3.4.	Resultados
3.4.1.	Utilidad del ejercicio
3.4.2.	Pérdida del ejercicio
4.	INGRESOS
4.1.	Ingresos por actividades ordinarias
4.1.1.	Prestación de servicios
4.1.1.1.	Servicio total
4.1.1.2.	Servicios de alojamiento
4.1.1.3.	Servicios de alimentación
4.1.1.4.	Servicios de guianza
4.1.1.5.	Servicios de demostraciones artísticas
4.2.	Multas
4.3.	Otros ingresos
4.3.1.	Dividendos
4.3.2.	Intereses financieros
5.	GASTOS

5.1.	Gastos administrativos
5.1.1.	Servicios básicos (oficina)
5.1.2.	Útiles de oficina
5.1.3.	Suministros
5.1.4.	Gasto arriendo
5.2.	Gasto de ventas
5.2.1.	Publicidad
5.3.	Gastos financieros
5.3.1.	Intereses
5.4.	Gastos operativos
5.4.1.	Servicios básicos
5.4.2.	Gasto depreciación edificio
5.4.3.	Gasto depreciación muebles y enseres
5.4.4.	Gasto depreciación equipo de oficina
5.4.5.	Gasto depreciación equipo de computación
5.4.6.	Gasto amortización gasto constitución
5.4.7.	Gasto de alimentación

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autor

➤ Dinámica de cuentas

En la dinámica de cuentas se presenta el tratamiento que se le dará a cada cuenta, como se acredita y se debita según sus movimientos, el control interno que ayudara al correcto manejo de la cuenta así como la normativa aplicable.

Tabla N° 58

Caja

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.01.2. Caja
Descripción: Son todos los valores en efectivo que posee la Asociación de Hospederías Comunitarias Doña Evita.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Creación • Cobro por servicios de hospedaje. • Cobro por servicios de alimentación. • Cobro de multas. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Pago de servicios básicos. • Compra de materiales. • Pago por servicios profesionales. • Repartición de ganancias. • Cierre
Control interno: El dinero en efectivo debe ser manejado por una sola persona, a la cual de manera esporádica y sorpresiva se le realizaran arqueos de caja para comprobar si el dinero que se encuentra registrado es igual al dinero que se tiene de manera física.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Marco conceptual Sección 7 estado de flujos de efectivo	
Políticas: <ul style="list-style-type: none"> • La tesorera será persona que maneje los fondos de caja. • La persona que realice los registros no tendrá acceso a los fondos de caja 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 59
Caja chica

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.01.1. Caja chica
Descripción: Son todos los valores en efectivo que posee la Asociación de Hospederías Comunitarias Doña Evita, para realizar desembolsos menores.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Creación • Incremento 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Cierre
Control interno: El monto asignado para la creación y reposición de caja chica será de \$50,00. Se debe realizar arquezos esporádicos y sorpresivos al tenedor de los valores.	
NORMATIVA	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • La reposición del Fondo deberá ser solicitada en el momento que se haya gastado un máximo del 50% del monto asignado. • Los gastos del fondo de caja chica serán debidamente autorizados por la presidenta de la asociación. • No se pueden fraccionar las compras para hacer pagos con fondos de caja chica. • Los gastos asumidos con los fondos de caja chica serán menores a \$10,00. • En caso de que alguna de las socias realice pagos con su propio dinero y requiera que la asociación se lo reembolse esta deberá presentar las debidas facturas que respalde el gasto. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 60
Bancos

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.01.3. Bancos
Descripción: Son todos los valores que la asociación posee en una cuenta bancaria a nombre de la Asociación de Hospederías Comunitarias Doña Evita o de alguno de sus miembros.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Creación • Transferencias. • Préstamos. • Intereses recibidos 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Transferencias. • Pago de préstamos. • Pago de intereses • Retiros • Cierre
Control interno: Se debe manejar firmas conjuntas para el retiro de dinero, adicional se harán conciliaciones bancarias, para verificar que todos los valores estén registrados en los libros.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Marco conceptual Sección 7 estado de flujos de efectivo	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • El dinero una vez recaudado deberá ser depositado en la cuenta de la Asociación en un periodo máximo de 24 horas. • Por ningún concepto se deben realizar depósitos de dinero en cuentas particulares de las socias, este siempre deberá ser depositado en la cuenta de la Asociación. • Verificar la disponibilidad de dinero para emitir cheques, por ningún concepto se giraran cheques sin fondos. • Si se emitieran cheques sin fondos, las multas serán canceladas por el responsable de manejar la chequera. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 61
Inversiones

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.02. Inversiones
Descripción: Son todos los valores que la empresa mantiene en instituciones financieras en pólizas a plazo fijo, así como las acciones adquiridas de otras empresas	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de acciones en otras empresas. • Depósitos a plazo fijo. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Venta de acciones adquiridas en otras empresas. • Retiro de depósitos a plazo fijo.
Control interno: Se deberá llevar un registro detallado de las inversiones realizadas, una sola persona realizará las funciones de custodio de los documentos que certifique la inversión, adicional se realizaran arqueos de los respectivos documentos.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 11 instrumentos financieros básicos	
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • Las inversiones serán aprobadas por la junta general de socias. • El ingreso proveniente por las ganancias de las inversiones no será repartido, este será recapitalizado. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 62
Documentos y cuentas por cobrar

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.03. Documentos y cuentas por cobrar
Descripción: Son todos los créditos que la empresa ha otorgado a sus clientes por servicios prestados.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Otorgación de créditos. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del pago por parte del cliente.
Control interno: Realizar un análisis de los créditos próximos a vencer para gestionar acciones de cobro, mantener un correcto y detallado registro de las cuentas por cobrar.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 11 instrumentos financieros básicos	
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> • Las cuentas por cobrar no deberán ser mayores al 10% del total de las ventas • No se mantendrán cuentas por cobrar con miembros de la asociación. • Se registrará en el momento de haberse efectuado la operación económica. • Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (cobrables en dólares). • Revelar el saldo de esta cuenta cada mes en las reuniones establecidas. • Registrar la debida disminución por causa de provisión para incobrables. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 63
Provisión cuentas incobrables

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.05. Provisión cuentas incobrables
Descripción: Es un valor que se encuentra reservado para proteger a la empresa de posibles incumplimientos o faltas de pago por parte de los clientes.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Al dar de baja una cuenta • Disminución de cuentas por cobrar 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de cuentas por cobrar
Control interno: Verificar si la provisión es suficiente y pertinente, además de que esta se haya realizado de acuerdo a la normativa legal.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 21 provisiones y contingencias	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • La provisión no superara el 1% de la cartera del periodo, misma que no superara el 10% de la cartera total 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 64
Inventarios

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.06. Inventarios
Descripción: Son todos los bienes materiales que la asociación mantiene almacenados, destinados para brindar sus servicios.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Adquisiciones. • Donaciones. • Revalorizaciones. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Ventas. • Pérdidas • Al dar de baja
Control interno: Realizar conteos físicos periódicos y permanentes de los inventarios, debe existir una persona específica de custodiar el inventario, la cual llevara un registro de los movimientos (entradas y salidas).	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 13 inventarios	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Los inventarios serán valorados con el método promedio ponderado • Se efectuarán tomas físicas de inventarios de materiales y suministros dos veces en el año: en el mes de julio y diciembre con la finalidad de presentar los estados financieros a valor real. • Las tomas físicas de inventario estarán a cargo la coordinadora, la presidenta y una delegación de 3 socias 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 65
Arriendo prepagado

Tipo: Activo	Cuenta: 1.1.08. Arriendo prepagado
Descripción: Es el valor que la asociación paga por concepto de arrendamiento de manera anticipada o de periodos posteriores.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Pago de periodos adicionales a los ya registrados 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Al devengarse los valores (consumo)
Control interno: Realizar un arqueo de documentación comparando facturas con los valores desembolsados.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 20 arrendamientos	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cruce de información con las facturas o debidos comprobantes y el debido registro • Todo pago de arriendo por anticipado deberá ser debidamente aprobado por la presidenta. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N°66
Propiedad planta y equipo

Tipo: Activo	Cuenta: 1.2.01. Propiedad planta y equipo
Descripción: Son todos los bienes que son de propiedad de la empresa, ayudan a brindar los servicios y se espera que tengan una duración superior a un año. El terreno constituye un espacio físico que es de propiedad de la asociación.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Adquisiciones. • Revalorizaciones. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Enajenación • Revalorización.
Control interno: constatación de existencia de los activos tangibles, revisar los documentos que acrediten el correcto registro de su valor así como el cálculo correcto valor de las depreciaciones.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 17 propiedad planta y equipo	
Política <ul style="list-style-type: none"> • Se registrará su valor en el momento de la adquisición. • Se realizará la depreciación de este activo por el método de línea recta. • Los porcentajes de depreciación serán los establecidos en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 67
Cuentas y documentos por pagar

Tipo: Pasivo corriente	Cuenta: 2.1.01. Cuentas y documentos por pagar
Descripción: son obligaciones pendientes por pagar con las que cuenta la asociación; las cuales están establecidas en algún documento con o sin validez tributaria.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por la cancelación de las cuentas y documentos por pagar. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por la adquisición de bienes o servicios a crédito.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar arqueos de documentación. • Realizar un análisis de las cuentas que estén por vencerse. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 11 instrumentos financieros básicos	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cronograma de pagos. • Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobados. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 68
Cobros anticipados

Tipo: Pasivo corriente	Cuenta: 2.1.03. Cobros anticipados
Descripción: son los cobros anticipados que recibe la asociación por la venta de servicios.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por el consumo de los clientes 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por el cobro anticipado de compra servicios.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar arqueos de documentación. • Constatación física de efectivo. • Realizar un análisis de las cuentas que estén por vencerse. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 11 instrumentos financieros básicos	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cronograma de pagos. • Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobados. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 69
Impuestos por pagar

Tipo: Pasivo corriente	Cuenta: 2.1.04. Impuestos por pagar
Descripción: son aquellas disposiciones legales con las que debe cumplir la asociación.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por efectos de declaración (registros contables). 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por el incremento en la venta de servicios que apliquen IVA.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar arqueos de documentación para evidenciar si los valores registros son iguales a los valores declarados. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 28 Impuesto a las ganancias	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el cálculo del Impuesto e acuerdo a lo dispuesto en la Ley. • Llevar un registro de los pagos provisionales realizados con el monto, número de comprobante de Egreso y fecha de cada uno de los pagos. • Los pagos deberán ser debidamente autorizados y aprobados. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 70
Préstamos con instituciones financieras

Tipo: Pasivo no corriente	Cuenta: 2.2.01. Préstamos con instituciones financieras
Descripción: son obligaciones contraídas con algún tipo de institución financiera, con el propósito de obtener financiamiento para el desarrollo de algún proyecto o actividad.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por el pago de cuotas. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Al recibir el crédito.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Cruce entre la tabla de amortización de créditos otorgadas por las instituciones financieras y una tabla de amortización creada por la asociación. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 22 pasivos y patrimonio	
Sección 11 instrumentos financieros básicos	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cronograma de pagos. • Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobados. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 71
Capital social

Tipo: Patrimonio	Cuenta: 3.1. Capital social
Descripción: aportación económica individual de las socias para la puesta en marcha de la asociación.	
Debita N/A	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por el incremento de socias.
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 22 pasivos y patrimonio	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 72
Donaciones

Tipo: Patrimonio	Cuenta: 3.2. Donaciones
Descripción: registro de valores y bienes recibidos por concepto de donaciones, mismas que incrementan el patrimonio de la asociación.	
Debita N/A	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por la participación en concursos. • Por la participación en proyectos. • Por el incremento de los activos de la asociación.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Realización de inventarios. • Constatación de actas de entrega-recepción. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 22 pasivos y patrimonio	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • En caso de recibir dinero en efectivo, este únicamente será invertido en bienes para la asociación. • Las donaciones no se repartirán entre las socias, estas son de uso exclusivo para servicios brindados por la asociación. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 73
Reservas

Tipo: Patrimonio	Cuenta: 3.3. Reservas
Descripción: son valores monetarios que permiten a la asociación afrontar alguna situación fortuita, si afectar sus flujos de dinero constantes.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por el decremento de la reserva facultativa por decisión conjunta. • Por el registro de pérdida del ejercicio. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por el incremento de la reserva facultativa por decisión conjunta. • Por el registro de utilidad del ejercicio.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar si se realizó de manera consensuada. • Constatar que el cálculo está bien efectuado. • Comparar valores con el Estado de Resultados. • Comparar los movimientos efectuados en el Estado de Cambios en el Patrimonio. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 22 pasivos y patrimonio	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Se puede disponer del 10% de las utilidades anuales. • Este valor deberá ser reconstituido en el momento en que por cualquier motivo se disminuya. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 74
Resultados

Tipo: Patrimonio	Cuenta: 3.4. Resultados
Descripción: son los resultados obtenidos durante un determinado periodo, en los cuales puede haber ganancias o pérdidas dentro de la asociación.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por la pérdida generada en el periodo. 	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por la utilidad generada en el periodo.
Control interno: Verificar que los resultados se encuentren calculados adecuadamente, mediante una revisión del Estado de Resultados.	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 22 pasivos y patrimonio	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • El porcentaje a distribuir será el definido en el reglamento interno de la Empresa. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 75
Ingresos

Tipo: Ingresos	Cuenta: 4.1. Ingresos por actividades ordinarias
Descripción: es todo el dinero que ingresa a la asociación por la prestación de sus diversos servicios.	
Debita N/A	Acredita <ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de servicios.
Control interno: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un arqueo de documentación (facturas). • Registro inmediato al surgimiento de la transacción. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 5 estado de resultados integral. Sección 23 ingreso de operaciones ordinarias	
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • El porcentaje a distribuir será el definido en el reglamento interno de la Empresa. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 76
Gastos

Tipo: Gastos	Cuenta: 5. Gastos
Descripción: son erogaciones de dinero que realiza la asociación, con el propósito de llevar a cabo sus actividades.	
Debita <ul style="list-style-type: none"> • Por el pago de servicios básicos. • Por la compra de útiles de oficina. • Por la compra de suministros. • Por el registro periódico del desgaste de propiedad, planta y equipo. • Por el pago de arriendo. • Por el pago de publicidad. • Por los intereses creados por préstamos en instituciones financieras. 	Acredita N/A
Control interno <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un arqueo de documentación (facturas). • Registro inmediato al surgimiento de la transacción. 	
NORMATIVA	
NIFF para PYMES	
Sección 5 estado de resultados integral.	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ **Estados financieros propuestos**

Han sido propuestos los siguientes estados financieros con la finalidad de que la asociación se pueda disponer de información consolidada para llevar el orden así como brindar las herramientas para la adecuada toma de decisiones.

Tabla N° 77
Modelo de Estado de Situación Financiera

	ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ESTADO DE SITUACION FINANCIERA POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DICIEMBRE DEL 20XX EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS
ACTIVOS	
Activos Corrientes	
Efectivo y equivalentes de efectivo	XXX
Caja chica	XXX
Caja	XXX
Bancos	XXX
Inventarios	XXX
Anticipo IVA	XXX

Total Activo Corriente			XXX
Activo no corriente			
Propiedades, Planta y Equipo		XXX	
Terreno	XXX		
Edificio	XXX		
Depreciación Edificio	XXX		
Muebles y enseres	XXX		
Depreciación muebles y enseres	XXX		
Equipo de computación	XXX		
Depreciación equipo de computación	XXX		
Total Activo No Corriente			XXX
TOTAL ACTIVOS			
PASIVOS			
Pasivos corrientes			
Documentos por pagar		XXX	
Planilla de luz	XXX		
Planilla de agua	XXX		
Planilla telefónica	XXX		
Cobros anticipados		XXX	
Clientes	XXX		
Impuestos por pagar		XXX	
IVA	XXX		
Retención. Fuente Impuesto IVA	XXX		XXX
Total Pasivo Corriente			XXX
Pasivos no corrientes			
Préstamos con instituciones financieras		XXX	
Total Pasivo No Corriente			XXX
TOTAL PASIVO			
PATRIMONIO			
Capital Social		XXX	
Donaciones		XXX	
Proyectos	XXX		
Concurso	XXX		
Reservas		XXX	
Reserva legal			
Reserva facultativa			
Resultados		XXX	
Utilidad del ejercicio	XXX		
TOTAL PATRIMONIO			XXX
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			XXX

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Ejemplo:

Tabla N° 78
Estado de Situación Financiera

		
<p align="center">ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”</p> <p align="center">ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</p> <p align="center">POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DICIEMBRE DEL 20XX</p> <p align="center">EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</p>		
ACTIVOS		
Activos Corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo		\$1.720,00
Caja chica	\$55,00	
Caja	\$165,00	
Bancos	\$1.500,00	
Total Activo Corriente		\$1.720,00
Activo no corriente		
Propiedades, Planta y Equipo		\$12.487,80
Muebles y enseres	\$12.808,00	
Depreciación muebles y enseres	\$320,20	
Total Activo No Corriente		\$12.487,80
TOTAL ACTIVOS		\$14.207,80
PASIVOS		
TOTAL PASIVO		\$0,00
PATRIMONIO		
Capital Social		\$9.440,00
Donaciones		\$3.508,00
Proyectos	\$3.508,00	
Resultados		\$1.259,80
Utilidad del ejercicio	\$1.259,80	
TOTAL PATRIMONIO		\$14.207,80
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$14.207,80
_____ Elaborado por:	_____ Revisado por:	_____ Autorizado por:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 79
Modelo de Estado de Resultados

 <p style="text-align: center;">ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA” ESTADO DE RESULTADOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DICIEMBRE DEL 20XX EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</p>			
INGRESOS			XXX
Ingresos por actividades ordinarias		XXX	
Prestación de servicios	XXX		
Servicio total	XXX		
Servicios de alojamiento			
Servicios de alimentación			
Servicios de guianza			
Servicios de demostraciones artísticas			
Otros ingresos		XXX	
Multas			
Intereses financieros	XXX		
GASTOS			XXX
Gastos administrativos		XXX	
Servicios básicos	XXX		
Útiles de oficina	XXX		
Suministros	XXX		
Gasto arriendo	XXX		
Gasto de operación		XXX	
Gasto depreciación muebles y enseres	XXX		
Gasto depreciación equipo de computación	XXX		
Gasto depreciación edificio	XXX		
Gastos de alimentación	XXX		
Gastos de ventas		XXX	
Publicidad	XXX		
Gastos financieros		XXX	
Intereses	XXX		
Utilidad o pérdida del ejercicio			XXX

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Ejemplo:

Tabla N° 80
Estado de Resultados

 ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS "DOÑA EVITA" ESTADO DE RESULTADOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DICIEMBRE DEL 20XX EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
INGRESOS		\$2.405,00
Ingresos por actividades ordinarias		\$2.400,00
Prestación de servicios	\$2.400,00	
Servicio total	\$2.400,00	
Servicios de alojamiento		
Servicios de alimentación		
Servicios de guianza		
Servicios de demostraciones artísticas		
Otros ingresos		\$5,00
Multas		
Intereses financieros	\$5,00	
GASTOS		\$1.145,20
Gastos administrativos		\$175,00
Servicios básicos	\$50,00	
Útiles de oficina	\$50,00	
Suministros	\$75,00	
Gastos operativos		\$970,20
Servicios básicos	\$150,00	
Gastos de alimentación	\$500,00	
Gasto depreciación muebles y enseres	\$320,20	
Utilidad o pérdida del ejercicio		\$1.259,80
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

3.3.4. Aspectos financieros

➤ Análisis horizontal de Estados Financieros

Para realizar el análisis horizontal se necesita dos Estados Financieros de periodos consecutivos para analizar la evolución de los rubros de un año con respecto a otro, este permite realizar proyecciones y tendencias para años posteriores.

Aplicación:

Se toma como base el último Estado Financiero presentado (ej. 2015) y se compara con el anterior (ej. 2014) para así determinar la variación que ha existido con respecto a todos los rubros que componen los Estados Financieros, es decir así se determina si han existido incrementos o disminuciones las cuentas.

Análisis:

Se debe analizar observando la variación que exista en cada rubro (incremento/disminución)

Activos: En el caso de los activos un incremento representaría que la empresa ha obtenido mayor liquidez puesto que dentro de los activos tenemos a efectivo y sus equivalente así mismo el incremento de inventarios podría demostrar una demora en hacerlos realizables, pero no se debe hacer un análisis aislado puesto que dentro de activos también tenemos una cuenta muy importante, como lo es cuentas por cobrar y si esta presenta un incremento esto quiere decir que se han concedido mayores créditos y esto podría demostrar una demora en obtener dinero en efectivo hasta realizar su cobro, como se puede ver el análisis horizontal da una guía sobre que cuentas deben ser analizadas a mayor profundidad para poder optimizar el manejo de la cuenta.

Pasivos: Una disminución dentro de las cuentas del pasivo representa el pago de deudas es decir la empresa a podido solventar sus deudas en mayor cantidad que el periodo pasado, por el contrario un incremento puede mostrar una demora en el pago de deuda o la obtención de un crédito bancario o comercial.

Patrimonio: Un incremento en el patrimonio significa que existe una mayor cantidad en las reservas o que las utilidades no han sido repartidas.

Ventas: Lo más óptimo sería un incremento en las ventas de un año con respecto al anterior, puesto que ese es el fin de toda entidad, si esto se da lo más lógico sería que exista también un incremento en los gastos pero este debe ser proporcional al crecimiento de las ventas.

➤ Análisis vertical de Estados Financieros

Mediante el análisis vertical se podrá conocer la representación que tiene cada cuenta en los Estados Financieros para así considerar si el manejo y movimiento que se les da es el adecuado.

Aplicación:

Se realiza una determinación de la representación que tiene cada rubro con respecto a los totales; por ejemplo si se desea determinar cuánto representa efectivo y sus equivalentes se debe dividir el valor de este para el total de activos (ej. Para activo tenemos 14207,80 y el valor de efectivo y sus equivalentes es de 1720,00 se divide $1720,00/14207,80=12.11\%$).

Análisis:

Se debe analizar observando la representación de cada cuenta con respecto al total.

Activos: En el caso de efectivo y sus equivalentes se puede analizar como positivo si la empresa tiene porcentajes bajos es decir de un 15% a 25% puesto que no es muy recomendable disponer de una gran cantidad en efectivo; lo más seguro es contratar depósitos a corto plazo, si se prevé que se necesitara el dinero en un futuro a corto plazo. En cuanto a las inversiones no representa un problema que el porcentaje sea representativo siempre y cuando estas sean rentables. Una de las cuentas más sensibles es la de cuentas por cobrar puesto que si el porcentaje es representativo (más del 40%) esto significa que la mayor parte de las utilidades de la empresa se encuentran en los cobros pendientes por realizar a los clientes, lo que generara una gran incertidumbre sobre si estos valores llegaran a ser cobrados en su totalidad o no. Los inventarios solo deben tener una representación de lo estrictamente necesario, puesto que un porcentaje alto podría representar que este no rota con facilidad, en el caso de empresas de servicios estas casi no poseen inventarios. Por otro lado para propiedad planta y equipo es muy aceptable un porcentaje alto y mucho más si se trata de una empresa de servicios puesto que son los bienes que la empresa necesita para su funcionamiento.

Pasivos: En cuanto a los pasivos corrientes, no deben ser muy representativos, de hecho deben ser menores a los activos corrientes.

Ventas netas: En una empresa de servicios el rubro con mayor representación después de ventas son los gastos operacionales ya que estos son los gastos en los que se incurre para poder brindar el servicio, un porcentaje representativo en los gastos administrativos o de ventas denotaría un mal manejo de gastos dentro de la empresa.

Ejemplo análisis vertical

Tabla N° 81
Análisis vertical Estado de Situación Financiera (Activos)

ACTIVOS		
Activos Corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$1.720,00	12,11%
Caja chica	\$55,00	0,39%
Caja	\$165,00	1,16%
Bancos	\$1.500,00	10,56%
Total Activo Corriente	\$1.720,00	
Activo no corriente		
Propiedades, Planta y Equipo	\$12.487,80	87,89%
Muebles y enseres	\$12.808,00	90,15%
Depreciación muebles y enseres	\$320,20	2,25%
Total Activo No Corriente	\$12.487,80	
TOTAL ACTIVOS	\$14.207,80	100%
<p>Análisis: El efectivo y sus equivalentes representan el 12,11% del total de los activos, algo positivo ya que no es recomendable poseer una gran cantidad de dinero en efectivo o en bancos debido a que estos no generan ningún beneficio.</p> <p>Propiedad planta y equipo constituye el 87,89% del valor total de los activos, por la naturaleza del servicio que brinda la asociación este valor es alto ya que representa los bienes que le ayudan a brindar el servicio de alojamiento, alimentación y recorrido.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 82
Análisis vertical Estado de Situación Financiera (Patrimonio)

PATRIMONIO		
Capital Social	\$9.440,00	66,44%
Donaciones	\$3.508,00	24,69%
Proyectos	\$3.508,00	
Resultados	\$1.259,80	8,87%
Utilidad del ejercicio	\$1.259,80	
TOTAL PATRIMONIO	\$14.207,80	100%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$14.207,80	
<p>Análisis: Del valor total del patrimonio, al capital social le corresponde el 66,44%, que representa los valores en dinero y en especie que han aportado las socias para la puesta en marcha de la asociación; lo que demuestra que en su gran mayoría está funciona con fondos propios.</p> <p>Las donaciones representan el 24,69% del valor del patrimonio de la asociación, ya que esta se ha visto beneficiada del apoyo de ONG's y otras instituciones que han hecho donaciones de dinero o especies a la asociación.</p> <p>Los resultados que en este caso es utilidad representan el 8,87% del valor total del patrimonio lo que este no es un valor muy representativo con respecto a total, considerando el porcentaje de aportación de las socias.</p> <p>La asociación no mantiene ningún pasivo ya que no tiene nómina de empleados, no mantiene valores pendientes con proveedores, clientes o con Instituciones Financieras. Sin embargo la asociación está obligada a hacer retenciones y este valor no ha sido considerado dentro de la asociación, ya que no se encuentra disponible, dichas retenciones deberán ser realizadas y registradas en adelante.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 83
Análisis vertical Estado de Resultados (Ingresos)

INGRESOS		
	\$2.405,00	100%
Ingresos por actividades ordinarias	\$2.400,00	
Prestación de servicios	\$2.400,00	99,79%
Servicio total		
Servicios de alojamiento		
Servicios de alimentación		
Servicios de guianza		
Servicios de demostraciones artísticas		
Otros ingresos	\$5,00	
Multas		
Intereses financieros	\$5,00	0,21%
<p>Análisis: La principal fuente de ingresos dentro de la asociación que es la prestación de servicios representa el 99,79% del total de los ingresos; mientras que la diferencia, el 0,21% corresponde a intereses financieros que se han generado en el año por mantener el dinero en una libreta de ahorro dentro de una Institución Financiera.</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 84
Análisis vertical Estado de Resultados (Gastos)

GASTOS		\$1.145,20	
Gastos administrativos		\$175,00	
Servicios básicos	\$50,00		2,08%
Útiles de oficina	\$50,00		2,08%
Suministros	\$75,00		3,12%
Gastos operativos		\$970,20	
Servicios básicos	\$150,00		6,24%
Gasto depreciación muebles y enseres	\$320,20		13,31%
Gastos de alimentación	\$500,00		20,79%
Utilidad o pérdida del ejercicio		\$1.259,80	
Análisis: Los gastos administrativos y operativos corresponden al 47,62% del total de los ingresos siendo el más alto los gastos que se generan por concepto de alimentación de los turistas ya que este constituye un servicio base dentro de la asociación, mientras que el más bajo son los gastos realizados en útiles de oficina ya que la asociación no destina mayor cantidad de dinero a estos gastos.			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

➤ Índices financieros

Los índices financieros propuestos ayudarán a la asociación a medir la rentabilidad que podrán obtener sobre sus aportaciones sus activos así como el crecimiento de su utilidad.

• Rentabilidad

Tabla N° 85
Rendimiento sobre los activos

ROA
Por medio del ROA se puede determinar el rendimiento que se obtiene sobre los activos totales de propiedad de la asociación.
<p>Fórmula</p> $ROA = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos totales}}$
Análisis: Este indicador muestra que tanto influyeron los activos con respecto a las ventas totales por ejemplo si el indicador da como resultado 0.083 esto quiere decir que por cada dólar invertido en activos la empresa vendió 0.08; se puede realizar el mismo cálculo para determinar la participación de activos operacionales (propiedad planta y equipo) en las ventas el resultado de este indicador no debe ser menor en forma significativa al anterior puesto que nos indicaría que se está realizando un mal manejo de los activos, ya que en el caso de una empresa de servicios los activos operacionales son indispensables para la prestación adecuada del servicio.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 86
Gastos administración y ventas

GAV
Muestra que parte de los ingresos por ventas, han sido absorbidos por los gastos de ventas y administración.
Fórmula
$GAV = \frac{\text{Gastos adm.y ventas}}{\text{Ventas netas}}$
<p>ANÁLISIS: Este indicador nos muestra cuanto la empresa ha empleado en gastos de ventas y administración para obtener sus ingresos por ventas, es decir nos muestra la eficiencia de la administración para manejar los gastos administrativos y de ventas este indicador se debe analizar junto con la representación de los gastos operativos que sin duda deben ser mayores a los gastos de administración y ventas.</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 87
Margen bruto

MB
Indica, cuanto se ha obtenido por cada dólar vendido luego de descontar el gasto operativo.
Fórmula
$MB = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} * 100$
<p>ANÁLISIS: Este indicador nos muestra el porcentaje de ganancia por cada dólar de venta es decir lo que la empresa está ganando en términos porcentuales, por ejemplo si el resultado es 17,13% esto quiere decir que la empresa está teniendo este porcentaje de utilidad, si se quiere analizar en términos monetarios podríamos decir que por cada dólar que vende la empresa está ganando \$0.17</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

- **Liquidez**

Tabla N° 88
Relación corriente

RC
Es una medida de liquidez a corto plazo, es muy utilizada por clientes externos, como los bancos y muestra la facilidad que puede tener la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo con sus activos realizables en un periodo menos a 12 meses
<p>Fórmula</p> $RC = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$
<p>ANÁLISIS:</p> <p>Caso 1 cuando el resultado es mayor a 1.- quiere decir que por cada dólar de deuda que la empresa tiene esta contara con más de un dólar de respaldo para cubrir dicha deuda.</p> <p>Caso 2 cuando el resultado es menor a 1.- quiere decir que por cada dólar de deuda que la empresa tiene esta contara con menos de un dólar de respaldo para cubrir dicha deuda cosa que no es muy recomendable.</p> <p>Para realizar el análisis de este índice es importante considerar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La composición de las cuentas del activo corriente y el pasivo corriente. ✓ La tendencia del activo y pasivo corrientes ✓ Los plazos obtenidos de los acreedores y los concedidos a los clientes ✓ El importe del efectivo y valores negociables con que se cuenta ✓ La utilización y disponibilidad, del crédito bancario por la compañía ✓ La proporción de las cuentas por cobrar en relación al volumen de ventas ✓ El tipo de negocio, industrial, mercantil o de servicios.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

- **Endeudamiento**

Tabla N° 89
Endeudamiento sobre activos totales

EAT
Nos permite establecer el grado de participación de los acreedores, en los activos de la empresa.
<p>Fórmula</p> $EAT = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activo}} * 100$
<p>ANÁLISIS:</p> <p>El análisis que se puede realizar de este indicador es cuál es el porcentaje en que los activos de la empresa se encuentran comprometidos con los acreedores para una mejor comprensión se puede decir si por ejemplo el indicador da como resultado 48,07%, nos muestra que los activos están comprometidos en este porcentaje o bien que por cada dólar en el activo la empresa debe 0.48 centavos es un valor alto lo recomendable es que la empresa no se encuentre endeudada en más del 40% del total de sus activos.</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Tabla N° 90
Endeudamiento de leverage o apalancamiento

ELA
Otra forma de determinar el endeudamiento, es frente al patrimonio de la empresa, para establecer el grado de compromiso de los accionistas, para con los acreedores.
<p>Fórmula</p> $ELA = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total patrimonio}} * 100$
<p>ANÁLISIS:</p> <p>El análisis que se puede realizar de este indicador es cuál es el porcentaje en que el patrimonio de la empresa se encuentran comprometidos con los acreedores si el resultado de aplicar este indicador es de 10 %, muestra por cada dólar de patrimonio la empresa debe 0.10 centavos.</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

El riesgo que representa tener un nivel alto o bajo de endeudamiento, depende de algunos factores como la capacidad de pago tanto a corto como a largo plazo, además de la calidad de los activos tanto corrientes como fijos.

Los acreedores consideran menos riesgosa a una empresa que tiene un nivel alto de endeudamiento pero con buenas capacidades de pagar sus deudas que a una empresa que

tiene un bajo nivel de endeudamiento pero malas capacidades de pago. Para las empresas tener un nivel alto de endeudamiento se justifica siempre y cuando los activos que se hayan adquirido generen más beneficios que la deuda misma y contribuyan a maximizar las utilidades de la empresa.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1. Generalidades

Son considerados impactos los efectos adversos que se pueden generar en la creación y desarrollo de actividades y proyectos, los cuales deben ser analizados de manera cualitativa y cuantitativa. Este capítulo contiene el análisis de los impactos que el presente proyecto de investigación generará a futuro en la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” y su entorno en el ámbito social, económico, educativo, ambiental y cultural, para lo cual se realizará una matriz de impactos.

Estructura y procedimientos de la matriz:

- Cada una de las áreas de la serie se encontrara en el eje vertical.
- Los niveles de impactos se establecerán en el eje horizontal de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N° 91
Matriz de valoración de impactos

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Indicador	Impacto alto negativo	Impacto medio negativo	Impacto bajo negativo	No hay impacto	Impacto bajo positivo	Impacto medio positivo	Impacto alto positivo
TOTAL	Negativo			No hay impacto	Positivo		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

La determinación de dicho impactos se realizara mediante la utilización de la siguiente formula:

NI= Nivel de impacto

Σ = Sumatoria de calificaciones

n= Número de indicadores

$$NI = \frac{\Sigma}{n}$$

4.2. Análisis de impactos

4.2.1. Impacto social

Tabla N° 92
Impacto social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Socias y clientes satisfechos							3
Desarrollo de la competitividad en el campo turístico						2	
Mejor servicio							3
Atención inmediata						2	
Ambiente de trabajo agradable						2	
Organización							3
Desarrollo comunitario						2	
Garantía en los servicios							3
TOTAL						8	12

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

$$NI = \frac{\sum}{n} = \frac{20}{8} = 2,5$$

Nivel de Impacto= Impacto medio positivo

Análisis:

El nivel de impacto social al aplicar este manual es medio positivo; el nivel de satisfacción de las socias será mayor ya que el establecimiento de directrices para llevar a cabo las actividades evitara conflictos internos en cuanto a responsabilidades y funciones para llevar a cabo las mismas y se logrará un ambiente de trabajo agradable perceptible no solo por las socias sino también por los clientes , logrando garantizar y mejorar la calidad del servicio, al mismo tiempo que se obtendrá clientes satisfechos debido a que los servicios se brindaran con mejor calidad de manera inmediata y con mayor organización; la aplicación del presente manual ayudará al desarrollo de la comunidad del Chota ya que la contribución que realizan las socias a la comunidad se verá incrementada, cabe recalcar que al ser una asociación que brinda servicios turismos al público en general, siempre debe mantener una buena imagen interna y externa permitiéndose ser un modelo de organizativo a nivel de la región.

4.2.2. Impacto económico

Tabla N° 93
Impacto económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Rentabilidad						2	
Optimización de recursos							3
Estabilidad económica						2	
Desarrollo personal						2	
Precios justos						2	
TOTAL						8	3

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

$$NI = \frac{\sum}{n} = \frac{11}{5} = 2,2$$

Nivel de Impacto = Impacto medio positivo

Análisis:

El impacto económico tiene como resultado un impacto medio positivo, debido a que el uso de una manual administrativo, contable y financiero, permitirá una mayor rentabilidad dentro de la asociación, esto a raíz de los cambios que se realizarán en los procesos y manejos de los recursos, se evitará el desperdicio y mal uso ya que tendrán un mejor tratamiento y se optimizaran de manera prudente; este incremento en la rentabilidad contribuirá a que las socias y su familia logren conseguir estabilidad económica ya que los ingresos serán más representativos de esta manera las socias no solo tendrán más ingresos sino también desarrollo personal ; esta herramienta permitirá la fijación de precios en base a los costos y gastos incurridos en el servicio, lo cual serán adecuados generando una mayor rentabilidad sin perder a los clientes.

4.2.3. Impacto educativo

Tabla N° 94
Impacto educativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aprendizaje y responsabilidad							3
Capacitaciones							3
Apertura a trabajos de estudiantes					1		
Destrezas y habilidades						2	
Conocimiento						2	
Base de consulta							3
TOTAL					1	4	9

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

$$NI = \frac{\sum}{n} = \frac{14}{7} = 2$$

Nivel de Impacto = Impacto medio positivo

Análisis:

El impacto educativo tiene como resultado medio positivo, debido a que por medio de este trabajo se saca a flote las destrezas y habilidades de aprendizaje que tienen las socias de la asociación aprovechando su gran apertura a ser capacitadas en diferentes ámbitos para mejorar el servicio que brindan y así destacar su interés no solo por brindar un servicio sino que este sea de la mejor calidad, al igual que se generará una cultura de responsabilidad, permitiendo a las misma adaptarse a la era moderna sin perder su esencia, mejorando su competitividad en base al conocimiento y manejo de herramientas que facilitaran su trabajo; esta guía administrativa contable y financiera se convierte en una fuente de consulta e investigación para las socias, estudiantes y de quien lo requiera, sirviendo de modelo para otro tipo de asociaciones.

4.2.4. Impacto cultural

Tabla N° 95
Impacto cultural

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Conocimientos ancestrales						2	
Integración entre culturas							3
Intercambio entre culturas							3
Impulsar el principio UBUNTU							3
TOTAL						2	9

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

$$NI = \frac{\sum}{n} = \frac{11}{4} = 2,75$$

Nivel de Impacto = Impacto medio positivo

Análisis:

La aplicación de este manual contribuirá a que los conocimientos ancestrales que se poseen de la zona no se queden en una sola persona y que sean propagados no solo a los turistas sino a todas las personas que forman parte de esta cadena de servicios, además se podrá aprovechar de mejor manera tanto los conocimientos que traen los turistas de su propia cultura como el aprendizaje de su idioma, a manera de intercambio. Además este manual contribuye a fortalecer el principio afro-choteño UBUNTU que rige el actuar de la comunidad con el fin de lograr una vida mejor.

4.2.5. Impacto ambiental

Tabla N° 96
Impacto ambiental

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Manejo de residuos		-2					
Aguas residuales		-2					
Uso de químicos		-2					
Cuidado del entorno		-2					
TOTAL		-8					

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

$$NI = \frac{\sum}{n} = \frac{-8}{-4} = -2$$

Nivel de Impacto = Impacto medio negativo

Análisis:

La investigación realizada nos permite determinar que los residuos que la asociación produce se maneja y se continuará manejando de manera adecuada dentro de la medida que las condiciones de la comunidad lo permita, así como el desecho de las aguas residuales; dentro de la asociación no se hace uso de químicos que pueda afectar tanto a la salud de las personas como al medio ambiente. Debido a la naturaleza del servicio, se encuentra propenso el deterioro del medio ambiente, por esta razón dentro de la asociación se mantiene un minucioso cuidado al entorno, ya que este representa no solo un servicio sino el patrimonio de la comunidad por lo cual se seguirá fomentando la conservación del entorno.

4.2.6. Impacto general

Tabla N° 97
Impacto general

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Social							3
Económico						2	
Educativo						2	
Cultural							3
Ambiental		-2					
TOTAL		-2				4	6

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

$$NI = \frac{\sum}{n} = \frac{8}{5} = 1,6$$

Nivel de Impacto = Impacto medio positivo

Análisis:

El impacto general obtenido es bajo positivo, es decir la aplicación de este manual generara resultados positivos en aspectos importantes dentro y fuera de la asociación como rentabilidad económica, optimización de recursos, satisfacción tanto en clientes como en socias debido a la mejora en la calidad del servicio, aprendizaje ancestral, cuidado del medio ambiente, intercambio cultural enriqueciendo a la comunidad en conocimiento y dando a conocer la belleza de su cultura y tradiciones, todos estos aspectos representan la oportunidad de adelanto no solo de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” sino también para la comunidad Choteña. Además servirá como fuente de consulta tanto para las socias como para otros estudiantes que requieran información, por otro lado este manual será una buena guía para ser adaptada e implementada en organizaciones similares.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de investigación, es factible la determinación de las conclusiones a las que se ha llegado:

1. La parte diagnóstica nos permitió identificar las falencias con las que cuenta la asociación dentro de su gestión; por lo tanto el desarrollo de este proyecto ayudara a minimizar dichas falencias transformándolas en fortalezas en el corto, mediano y largo plazo.
2. El marco teórico contiene terminologías claves que pueden ser utilizadas como fuente de consulta, aportado de modo significativo en la preparación de un manual administrativo, contable y financiero para la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” proporcionado un beneficio general a todos los involucrados.
3. La Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” no cuenta con una filosofía administrativa bien estructurada que contenga aspectos importantes como: misión, visión, objetivos, políticas, organigramas, procedimientos; además no posee aspectos contables tales como: plan de cuentas, su respectivo manejo y estados financieros, por lo que carece de análisis de índices financieros que le ayuden a una correcta toma de decisiones.
4. El presente proyecto generó impactos ambientales, sociales, económicos, educativos y culturales positivos, debido a que la aplicación de un Manual Administrativo, Contable y Financiero, permite e implica que todas las socias conozcan y apliquen procesos, realicen sus funciones y actividades de una manera más coordinada y productiva, permitiendo a la asociación tener una mayor competitividad y mejorar sus ingresos en medida de la utilización de la propuesta planteada, misma que tuvo una aceptación objetiva por parte de todas las socias.

RECOMENDACIONES

1. Considerando el diagnóstico situacional realizado, se deben implementar medidas que le permitan a la organización, maximizar sus fortalezas y oportunidades y minimizar sus debilidades y amenazas, y así lograr el planteamiento adecuado de estrategias que contribuyan a la consecución de objetivos, lo que conlleva al desarrollo tanto de la asociación como de las socias.
2. Guiarse en las bases científicas que se citan en el presente manual, para las capacitaciones que se realicen a las socias en temas administrativos contables y financieros, así como en la base legal que se debe manejar dentro de la asociación, para lograr el mejor resultado en la ejecución de actividades.
3. Se recomienda el uso de del presente manual como herramienta de apoyo y guía dentro de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita” en los diferentes aspectos tanto administrativos como contables y financieros, trabajando de una manera comprometida y creativa con el fin de que las socias puedan desempeñar sus tareas de manera eficiente.
4. Considerar los indicadores desarrollados en los impactos, para así medir los resultados en el desempeño de las actividades realizadas y conocer la situación general de la asociación y así poder hacer las correcciones necesarias que contribuyan a la mejora de la misma.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- BENJAMIN, E., & FINCOWSKY, F. (2014). *Organización de empresas* (cuarta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- BERNAL, C., & SIERRA, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (segunda ed.). Colombia: Pearson.
- BRISEÑO, H. (2012). *Indicadores financieros*. México: Umbral.
- BRISEÑO, M. (2015). Manuales administrativos y organigramas. *República Bolivariana de Venezuela Ministerio del poder popular para la educación universitaria; Instituto Universitario Politécnico "San Mariño" Extensión Barinas*, 15.
- CARRASCO, J. (2015). Manuales Administrativos, Objetivos y beneficios, Organigramas Tipos. *Revista informativa !Quiero saber más!*, 14.
- CHIAVENATO, I. (2014). *Introducción de la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, I., & SAPIRO, A. (2011). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- FERNÁNDEZ, E. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- FIERRO, Á. M. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- FRANKLIN F., E. B., & KRIEGER, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina* (primera ed.). México: Pearson Education.
- GARCÍA, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Madrid: Paraninfo.
- GUAJARDO, G., & ANDRADE, N. (2014). *Contabilidad financiera*. México: Mc Graw Hill.
- HANSEN, M., & CHÁVEZ, L. (2012). *NIIF para PYMES teoría y práctica*. Guayaquil.
- MONTES, C. A., MONTILLA, O. d., & MEJÍA, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
- MORUECO, R. (2013). *Manual Práctico de Administración*. Bogotá: Ediciones de la U.
- MUNCH, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN: Gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo*. México: Pearson Education.
- MUNCH, L. (2011). *Planeación estratégica*. México: Editorial TRILLAS.
- POMBO, J. R. (2014). *Técnica Contable*. Madrid: Paraninfo.
- PRIETO H., J. E. (2011). *Gestión Estratégica Organizacional* (tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- RODRIGUEZ V., J. (2012). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos* (Cuarta ed.). Mexico: CENGAGE Learning.
- VÁSQUEZ, N., & DÍAZ, M. (2013). *Normas internacionales de información financiera (NIIF-IFRS)*. Barcelona: Profit.

ZAPATA, P. (2011). *Contabilidad general*. Bogotá: Mc Graw Hill.

LINKOGRAFÍA

Fundación Wikipedia. (7 de Abril de 2016). <https://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>. Recuperado el 22 de Mayo de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>

Gobierno de México. (s.f.). Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de <http://www.dgplades.salud.gob.mx/Contenidos/Documentos/HerramientasControlRH/ReglamentoInterno.pdf>.

Ministerio de Turismo. (19 de Marzo de 2010). *REGLAMENTO PARA LOS CENTROS TURISTICOS*. Recuperado el 19 de Mayo de 2016, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>

Pública, S. N. (s.f.). *Trámites ciudadanos*. Recuperado el 21 de Mayo de 2016, de <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/>

SRI. (13 de 06 de 2016). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/depreciacion-acelarada-de-activos-fijos>

Wikipedia. (s.f.). Recuperado el 16 de 10 de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Piramide_organizacional

MIES, E. T. (s.f.). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Recuperado el 25 de 10 de 2016, de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

BASE LEGAL

Reglamento Para Los Centros Turísticos Comunitarios

Ley de Turismo

Ley de Economía Popular y Solidaria

ANEXOS

Anexo 1



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

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Nombre de la organización:			
Aspecto :			
Fecha:			
Elaborado por:			
DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Cuenta con un organigrama funcional			
Cuenta con un organigrama estructural			
Maneja manual de funciones			
Maneja manual de procesos			
Dispone de un Plan estratégico			
Trabaja con normativa legal			
Posee con un código de ética			
La Asociación tiene establecido un FODA.			
Cuenta la Asociación con un plan de contingencias			

Anexo 2



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

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Nombre de la organización:			
Aspecto :			
Fecha:			
Elaborado por:			
DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Se realizan capacitaciones en atención al cliente			
Cuenta con infraestructura necesaria para brindar los servicios			
Posee los implementos necesarios para brindar los servicios			
Cumple con las normas básicas de seguridad			
Se cumple con los servicios ofrecidos			
Brinda prioridad a los requerimientos del cliente			
Cuenta con políticas de atención al cliente			

Anexo 3



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

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA COORDINADORA DE LA ASOCIACIÓN DE
HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

Nombre:.....Edad:.....Nivel de intrusión:.....

Dirección:.....Teléfono:.....Tiempo de pertenecer a la asociación:.....

Hora de inicio:..... Hora de fin:.....

CUESTIONARIO:

1. ¿Cómo fue el proceso de implementación de la misión, visión y los objetivos de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”?
2. ¿Participaron todos los miembros de la organización en el establecimiento de principios y valores?
3. ¿En base a que se desarrollaron los organigramas estructural y funcional?
4. ¿Bajo qué criterios se crearon el reglamento interno y los manuales de funciones y procedimientos?

5. ¿Qué se toma en cuenta para realizar las delegaciones de funciones y responsabilidades dentro de la asociación?
6. ¿Cuáles son y bajo que parámetros se establecieron las políticas de trabajo?
7. ¿Se maneja un modelo preestablecido para el registro de ingresos y gastos?
8. ¿Qué se consideró para el desarrollo del protocolo de atención a clientes?
9. ¿Se encuentran establecidos previamente los temas, los tiempos y la periodicidad de las capacitaciones en las que participan las socias?
10. ¿Para el desarrollo de sus actividades la asociación trabaja con: políticas contables, tributarias, ley de turismo o algo otro instrumento?

Anexo 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN DE
HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

Nombre:.....Edad:.....Nivel de intrusión:.....

Dirección:.....Teléfono:.....Tiempo de pertenecer a la asociación:.....

Hora de inicio:..... Hora de fin:.....

CUESTIONARIO:

1. ¿Cuenta la asociación con misión, visión y objetivos? ¿Cómo fue el proceso de implementación de estas herramientas?
2. ¿Se determinaron principios y valores que rijan las actividades que se realizan?
3. ¿La asociación dispone de un organigrama estructural y funcional?
4. ¿Cuenta con un reglamento interno y manuales de funciones y procedimientos?
5. ¿Existe delegación de funciones y responsabilidades?

6. ¿Existen políticas definidas de trabajo?
7. ¿Lleva un registro de ingresos y gastos?
8. ¿La asociación maneja un protocolo de atención a los clientes?
9. ¿Dentro de la asociación se encuentra definido un plan de capacitación a las socias?

Anexo 5



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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS
COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción de los clientes, en cuanto a los servicios brindados por la Asociación de Hospederías “Doña Evita”.

La presente encuesta es de carácter anónima por lo tanto los resultados obtenidos se manejarán con absoluta confiabilidad.

INDICACIONES:

- Lea detenidamente cada ítem antes de responder
- Marque con una X la respuesta que usted considere

EDAD:

20 – 30 ()

31 – 40 ()

Más de 41 ()

SEXO:

Masculino ()

Femenino ()

TIEMPO DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

0 – 1 meses ()

1 – 6 meses ()

6 – 12 meses ()

Más de 1 año ()

INSTRUCCIÓN

Ninguna ()

Básica ()

Bachillerato ()

Superior ()

CUESTIONARIO:

1. ¿Sus expectativas fueron satisfechas cuando visitó la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Por qué eligió hospedarse en la Asociación de Hospederías “Doña Evita”?

Calidad en la atención de servicios ()
Oferta turística ()
Saludable y acogedor ()
Condiciones climáticas y ubicación ()
Precio ()

3. ¿Se siente Ud. Satisfecho con la utilización de los servicios de turismo comunitario?

Totalmente satisfecho ()
Satisfecho ()
Ni satisfecho ni insatisfecho ()
Insatisfecho ()
Totalmente insatisfecho ()

4. Considera usted que las organizaciones que prestan los servicios turísticos poseen una buena capacitación

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿Le pareció a usted que la rapidez con que fue atendido no alteró la calidad del servicio?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Al realizar su visita a la hospedería cree usted que existió calidad en cuanto al servicio recibido?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Considera que los precios por los servicios ofrecidos por la hospedería son accesibles?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

8. ¿Después de su visita considera adecuado el tiempo de respuesta al servicio por Ud. solicitado?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿Considera usted que la infraestructura y equipamiento con el que cuenta la Hospedería es adecuada?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

¡Gracias!!!!!!!!!!

Anexo 6



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SOCIAS DE LA ASOCIACIÓN DE HOSPEDERÍAS
COMUNITARIAS “DOÑA EVITA”

OBJETIVO: Determinar la situación actual de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”.

La presente encuesta es de carácter anónima por lo tanto los resultados obtenidos se manejarán con absoluta confidencialidad.

INDICACIONES:

- Lea detenidamente cada ítem antes de responder
- Marque con una X la respuesta que usted considere

EDAD:

20 – 30 ()

31 – 40 ()

Más de 41 ()

SEXO:

Masculino ()

Femenino ()

AÑOS DE PERMANENCIA EN LA ASOCIACIÓN

0 – 5 ()

5 – 10 ()

10 – 15 ()

INSTRUCCIÓN

Ninguna ()

Básica ()

Bachillerato ()

Superior ()

CUESTIONARIO.

1. ¿Conoce la visión y misión que posee la asociación?

- Definitivamente si ()
- Probablemente si ()
- Indeciso ()
- Valores probablemente no ()
- Definitivamente no ()

2. ¿Conoce los valores y principios con la que cuenta la asociación?

- Definitivamente si ()
- Probablemente si ()
- Indeciso ()
- Valores probablemente no ()
- Definitivamente no ()

3. ¿Considera adecuada la forma de organización jerárquica de la asociación?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()
- Desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿Tiene claro cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la asociación?

- Definitivamente si ()
- Si ()
- Indeciso ()
- No ()
- Definitivamente no ()

5. ¿Para la ejecución de las actividades cree Ud. que le ayudaría la existencia de manuales?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Es adecuado el ambiente de trabajo en la asociación?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿A utilizado con algún fin reglamento interno el cual dispone la asociación?
- Definitivamente si ()
 - Probablemente si ()
 - Indeciso ()
 - Valores probablemente no ()
 - Definitivamente no ()
8. ¿Qué elementos considera que son primordiales para brindar un buen servicio?
- Integridad ()
 - Unión ()
 - Responsabilidad ()
 - Respeto ()
 - Confianza ()
9. ¿La asociación realiza capacitaciones sobre cómo realizar las tareas y atender a los clientes?
- Muy frecuentemente ()
 - Frecuentemente ()
 - Ocasionalmente ()
 - Casi nunca ()
 - Nunca ()
10. ¿Mediante procesos es utilizada la infraestructura y el equipamiento con los que cuenta la Asociación?
- Muy frecuentemente ()
 - Frecuentemente ()
 - Ocasionalmente ()
 - Casi nunca ()
 - Nunca ()

¡Gracias!!!!!!!!!!

Anexo 7

Cruce estratégico debilidades-oportunidades

OPORTUNIDADES DEBILIDADES	O1 Leyes turismo	O2 Med/ atracción	O3 Aliados	04 Característica/ zona	Total	Prioridad
D1 Filosofía de la asociación incompleta y desactualizada.	3	1	1	1	6	
D2 Desorganización	1	1	5	1	8	
D3 Falta compromiso	1	4	3	1	9	D2 (2)
D4 Registro inadecuado	1	2	1	1	5	
D5 Concentración funciones	1	1	1	1	4	
D6 Falta empoderamiento	1	1	1	1	4	
D7 Procesos inadecuados	4	3	1	1	9	D7 (3)
D8 Falta formalidad	1	3	1	1	6	
D9 Poca publicidad	1	5	5	2	13	D9 (1)
D10 Poca iniciativa	1	4	1	1	7	
Total	15	25	20	11	71	
Prioridad	O1 (3)	O2 (1)	O1 (2)			

Cruce estratégico debilidades-amenazas

AMENAZAS DEBILIDADES	A1 Impuestos	A2 Legalidad	A3 Negocios similares	A4 Salud	Total	Prioridad
D1 Filosofía de la asociación incompleta y desactualizada.	1	1	1	3	6	
D2 Desorganización	4	5	1	1	11	D2 (1)
D3 Falta compromiso	1	5	1	4	11	D3 (2)
D4 Registro inadecuado	5	1	1	1	8	
D5 Concentración funciones	1	2	1	1	5	
D6 Falta empoderamiento	1	4	1	1	7	
D7 Procesos inadecuados	3	1	1	5	10	
D8 Falta formalidad	1	1	1	1	4	
D9 Poca publicidad	1	1	5	1	8	
D10 Poca iniciativa	1	1	1	1	4	
Total	19	22	14	19	74	
Prioridad		A2(1)		A4(2)		

Cruce estratégico fortalezas-oportunidades

OPORTUNIDADES	O1 Leyes	O2 Med/ atracción	O3 Aliados	04 Característic a/ zona	Total	Prioridad
FORTALEZAS						
F1 Precios	4	4	1	2	11	
F2 Infraestructura	3	4	3	2	12	
F3 Calidad	4	4	3	2	13	F3 (2)
F4 Capacitaciones	3	4	5	2	14	F4 (1)
F5 Ambiente laboral	1	2	4	3	10	
F6 Grupo de trabajo	1	1	4	3	9	
Total	16	19	20	14		
Prioridad		O2 (2)	O3 (1)			

Cruce estratégico fortalezas-amenazas

AMENAZAS	A1 Impu estos	A2 Legalidad	A3 Negocios similares	A4 Salud	Total	Priorida d
FORTALEZAS						
F1 Precios	5	1	5	4	15	F1 (2)
F2 Infraestructura	3	1	4	5	13	
F3 Calidad	5	4	5	5	19	F3 (1)
F4 Capacitaciones	1	1	5	5	12	
F5 Ambiente laboral	3	1	3	4	11	
F6 Grupo de trabajo	2	1	2	4	9	
Total	19	9	24	27		
Prioridad			A3 (2)	A4 (1)		

Anexo 10**Fotografías****Fotografía N° 1****Publicidad y Socias Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”**

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Fotografía N° 2**Instalaciones de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”**

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Fotografía N° 3
Encuesta aplica a las socias de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Fotografía N° 4
Entrevistas aplicadas a la presidenta y coordinadora de la Asociación de Hospederías Comunitarias “Doña Evita”



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras