



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

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO,
PARA EL HOTEL LA GIRALDA DE LA CIUDAD
DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

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

AUTORAS:

FIERRO CHACÓN JESSENIA ALEXANDRA

TOAPANTA LEMA ROSA ELIZABETH

DIRECTORA:

Dra. Myrian Cisneros V.

Ibarra, Julio del 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolla en el Hotel La Giralda de la ciudad de Ibarra, la cual presta servicios de alojamiento y de eventos, es una empresa que ha tenido gran trayectoria en el sector hotelero , pero no posee guías de gestión ni un control adecuado de operaciones, por todos estos factores se establece el actual proyecto que se denomina Modelo Administrativo Financiero para el Hotel La Giralda, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, que tiene como objetivo establecer las bases administrativas y financieras del hotel, para que de este modo se pueda desarrollar de una manera eficiente y eficaz las actividades y lograr un mayor control de todos los aspectos que se desarrollan diariamente en el hotel.

Al realizar la investigación se determinó que no existía una adecuada coordinación de las operaciones ni una correcta distribución de las funciones lo que ocasiona que exista un retraso en los procedimientos organizativos y financieros, todo esto se determinó mediante las encuestas y entrevistas realizadas a todas las personas que integran el hotel.

Para lograr que esta investigación se profundice se recopiló información directa mediante fuentes bibliográficas para tener un panorama claro de lo que se requiere para que el hotel surja y sea competitivo frente a la competencia en este sector, esto logrará que exista mayor grado de compromiso de los trabajadores hacia el hotel afianzado sus lazos y logrando que ellos se identifiquen con la misión y visión para lograr cumplir con los objetivos planteados.

EXECUTIVE SUMMARY

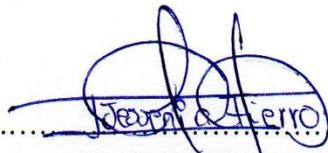
This research has been developed at La Giralda Hotel in Ibarra city, which provides hosting services and events. This company has an extensive experience in the hotel industry, but It has not management guidelines or adequately control operations. Because all of these factors we propose the current project which is called Financial Administrative Model for Hotel La Giralda, from Ibarra city, Imbabura province. Which aims to establish the administrative and financial basis for the hotel, and it is set to develop efficiently and effectively the activities and achieve greater control of all aspects that are developed daily at the hotel.

In conducting this research we determined there was no proper coordination of operations and distribution of functions, causing a delay in the organizational and financial procedures, this information was identified by surveys and interviews with everyone that make the hotel.

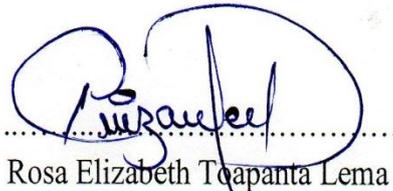
To make this investigation deeper, direct information was collected through literature sources to have a clear picture of what is required to help the hotel to emerge and be competitive against the competition in the industry, it is going to make increase commitment of workers towards strengthening ties and getting them to identify with the mission and vision to fulfill the objectives proposed.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras **JESSENIA ALEXANDRA FIERRO CHACÓN** con CI. N° 100317203-6, y **ROSA ELIZABETH TOAPANTA LEMA** con CI. N° 100268514-5, declaramos bajo juramento que el trabajo adscrito; “**MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, PARA EL HOTEL LA GIRALDA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**”, es de nuestra autoría; que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las referencias bibliográficas consultadas que se incluye en este documento.



Jessenia Alexandra Fierro Chacón



Rosa Elizabeth Toapanta Lema

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de director encargado del trabajo de grado presentado por **JESSENIA ALEXANDRA FIERRO** y **ROSA ELIZABETH TOAPANTA LEMA**, para optar por el título de ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría, C.P.A., cuyo tema es **“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, PARA EL HOTEL LA GIRALDA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**.

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

En la ciudad de Ibarra a los 15 días del mes de mayo del 2015.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Edgar Monteros', is written over a horizontal dotted line.

Ing. Edgar Monteros
DIRECTOR DE TESIS

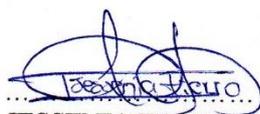


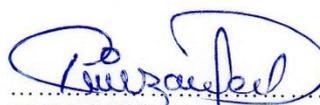
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Nosotras, **JESSENIA ALEXANDRA FIERRO CHACÓN** con cédula de ciudadanía N° 100317203-6 y **ROSA ELIZABETH TOAPANTA LEMA**, con cédula de ciudadanía N° 100268514-5, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: **“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, PARA EL HOTEL LA GIRALDA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERAS EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A. 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 hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


JESSENIA FIERRO
C.I: 100317203-6


ELIZABETH TOAPANTA
C.I: 100268514-5

Ibarra, a los 15 días del mes de mayo del 2015.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

1 IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULAS DE IDENTIDAD	100317203-6 100268514-5
NOMBRES Y APELLIDOS:	Jessenia Alexandra Fierro Chacón Rosa Elizabeth Toapanta Lema
DIRECCIÓN:	Calle Hernán González de Saa 1-41 y Madre Teresa de Calcuta Caranqui, calle s/n y Galo Paza Lasso.

EMAIL:	jessy_2538@hotmail.com elizabethtoapanta@gmail.com
TELÉFONOS:	0980259066 0999672936

DATOS DE LA OBRA		
TÍTULO:	“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, PARA EL HOTEL LA GIRALDA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”	
AUTORAS:	Jessenia Alexandra Fierro Chacón Rosa Elizabeth Toapanta Lema	
FECHA:	15 de mayo del 2015	
PROGRAMA:	PREGRADO: X	POSGRADO:
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.	
ASESOR / DIRECTOR:	Ing. Edgar Monteros.	

2 AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, **JESSENIA ALEXANDRA FIERRO CHACÓN** con cédula de ciudadanía N° 100317203-6 y **ROSA ELIZABETH TOAPANTA LEMA**, con cédula de ciudadanía N° 100268514-5, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del

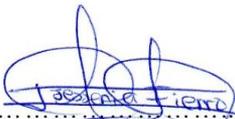
archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, con el fin de ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

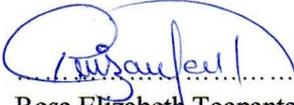
3 CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra a los 15 días del mes de mayo del 2015.

AUTORAS:


.....
Jessenia Alexandra Fierro Chacón


.....
Rosa Elizabeth Toapanta Lema

ACEPTACIÓN:.....


Ing. Betty Chávez
Jefe Biblioteca

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor dedico esta tesis a mi familia, a mis padres Sandra Chacón y Víctor Fierro que hicieron todo en la vida para que pueda lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y gratitud, a mi hijo Juan Martín quien ha sido mi fuerza y mi fortaleza para seguir superándome y lo que es más importante mi infinito agradecimiento a Dios por darme la sabiduría para culminar con éxito este gran logro y por haberme guiado a lo largo de mi carrera. A todos ellos dedico este título que lo he conseguido con esfuerzo y dedicación

Jessenia Alexandra Fierro Chacón

DEDICATORIA

El título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría lo dedico a mis padres María Elena Lema y Juan Toapanta, quienes han sido pilares fundamentales en mi vida, ellos que con su amor y entrega han sabido guiarme en la vida, para conseguir lo que hasta hoy he logrado.

También dedico este proyecto a mi hija Samantha Belén Delgado Toapanta, quien es mi estímulo y aliciente para seguir superándome en la vida y a mi esposo Freddy Rodrigo Delgado Jácome, quien ha sido mi apoyo incondicional, él ha estado en los momentos más difíciles para no decaer y seguir adelante con este proyecto.

A todos ellos dedico este título, que con esfuerzo y dedicación lo he conseguido.

Rosa Elizabeth Toapanta Lema.

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado de un gran esfuerzo, por esta razón nuestro agradecimiento a todos los maestros, por todo el apoyo brindado a lo largo de nuestra carrera, por su amistad, por su tiempo y por todos los conocimientos impartidos.

A nuestras familias quienes a lo largo de nuestra formación académica, creyeron en nosotras y finalmente un enorme agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte la cual se preocupa de la preparación y formación de profesionales abriéndonos las puertas a jóvenes como nosotros, ayudándonos a ser unas personas de bien y preparándonos para un futuro competitivo.

Jessenia Alexandra Fierro Chacón

Rosa Elizabeth Toapanta Lema.

Índice

Contenido	pág.
Portada.....	i
Resumen ejecutivo	ii
Executive summary	iii
Declaración de autoría.....	iv
Certificación del asesor	v
Cesión de derechos de autor del 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
Índice.....	xiii
CAPÍTULO I.....	22
1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	22
1.1. ANTECEDENTES	22
1.2. OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO	24
1.2.1. Objetivo general.....	24
1.2.2. Objetivos específicos	24
1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS	24

1.3.1.	Indicadores que definen las variables	25
1.4.	MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	27
1.5.	POBLACIÓN	28
1.5.1.	Identificación de la población.....	28
1.6.	CÁLCULO DE LA MUESTRA	29
1.6.1.	Determinación de la muestra.	29
1.7.	DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
1.7.1.	Información primaria:	30
1.7.2.	Información secundaria:.....	30
1.8.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
1.8.1.	Resultados de la entrevista realizada al gerente del hotel la giralda.....	31
1.8.2.	Resultados de la encuesta aplicada a empleados del hotel la giralda.	39
1.8.3.	Resultados de la encuesta aplicada a clientes del hotel la giralda.	50
1.9.	ANÁLISIS FODA.	57
1.10.	ESTRATEGIAS: FO, FA, DO, DA	58
1.11.	IDENTIFICACIÓN PROBLEMA DIAGNÓSTICO	59
CAPÍTULO II		60
1.	MARCO TEÓRICO.....	60
2.1.	LA EMPRESA	60
2.1.1.	Definición de empresa	60
2.1.2.	Elementos de la empresa.....	61
2.2.	DEFINICIÓN DE HOTEL.....	62
2.2.1.	Características del sector hotelero	62
2.2.2.	Prestación de servicios	64

2.2.3.	Organización del hotel	65
2.3.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	68
2.3.1.	La administración.....	68
2.3.2.	Manuales	69
2.3.3.	Objetivos de los manuales	70
2.3.4.	CLASIFICACIÓN	71
2.3.5.	Modelo administrativo	72
2.3.6.	Flujograma	73
2.3.7.	Estructura administrativa	76
2.3.8.	Proceso administrativo.....	79
2.3.9.	Administración de talento humano	81
2.3.10.	Inducción profesional.....	87
2.3.11.	Información sobre la empresa organismo:.....	88
2.3.12.	Evaluación del desempeño.....	89
2.4.	NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF).	91
2.4.1.	Aplicación de las niif.	92
2.4.2.	Puntos importantes de las niif.	92
2.4.3.	Alcance de los ajustes de la niif's en el hotel	96
2.5.	ANÁLISIS FINANCIERO.....	99
2.5.1.	Definición de análisis financiero.	99
2.5.2.	Métodos de análisis financiero.....	100
2.5.3.	Diagnóstico financiero.....	102
2.6.	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	103
	CAPÍTULO III.....	107

3.	PROPUESTA.....	107
3.1.	INTRODUCCIÓN	107
3.2.	ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	109
3.3.	DESARROLLO DE LOS COMPONENTES	109
3.3.1.	Estructura filosófica	109
3.3.2.	Estructura técnica.....	128
3.3.3.	Estructura contable.....	189
	CAPÍTULO V	212
4.	ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	212
4.1.	INTRODUCCIÓN	212
4.2.	IMPACTO SOCIAL.....	214
4.3.	IMPACTO FINANCIERO	215
4.4.	IMPACTO ÉTICO.....	216
4.5.	IMPACTO GENERAL	217
	Conclusiones	218
	Recomendaciones.....	219
	Bibliografía	220
	ANEXOS	222

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	27
Cuadro N° 2	28
Cuadro N° 3	57
Cuadro N° 4	58
Cuadro N° 5	70
Cuadro N° 6	79
Cuadro N° 7	128
Cuadro N° 8	130
Cuadro N° 9	132
Cuadro N° 10	134
Cuadro N° 11	137
Cuadro N° 12	139
Cuadro N° 13	141
Cuadro N° 14	143
Cuadro N° 15	146
Cuadro N° 16	148
Cuadro N° 17	150
Cuadro N° 18	152
Cuadro N° 19	153
Cuadro N° 20	157
Cuadro N° 21	158
Cuadro N° 22	160

Cuadro N° 23	161
Cuadro N° 24	164
Cuadro N° 25	165
Cuadro N° 26	168
Cuadro N° 27	169
Cuadro N° 28	175
Cuadro N° 29	176
Cuadro N° 30	178
Cuadro N° 31	179
Cuadro N° 32	181
Cuadro N° 33	182
Cuadro N° 34	185
Cuadro N° 35	186
Cuadro N° 36	189
Cuadro N° 37	193
Cuadro N° 38	196
Cuadro N° 39	197
Cuadro N° 40	198
Cuadro N° 41	199
Cuadro N° 42	200
Cuadro N° 43	201
Cuadro N° 44	208
Cuadro N° 45	210
Cuadro N° 46	213

Cuadro N° 47	213
Cuadro N° 48	214
Cuadro N° 49	215
Cuadro N° 50	216
Cuadro N° 51	217

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	106
Figura N° 2	109
Figura N° 3	112
Figura N° 4	156
Figura N° 5	159
Figura N° 6	163
Figura N° 7	167
Figura N° 8	172
Figura N° 9	177
Figura N° 10	184
Figura N° 11	187
Figura N° 12	188
Figura N° 13	202
Figura N° 14	203
Figura N° 15	204

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Reconocimiento de misión y visión	39
Tabla N° 2 Reconocimiento de políticas.....	40
Tabla N° 3 Reconocimiento de jerarquía	41
Tabla N° 4 reglamento interno.....	42
Tabla N° 5 Jerarquización.....	43
Tabla N° 6 contratación	44
Tabla N° 7 Manual de funciones.....	45
Tabla N° 8 Integración de funciones.....	46
Tabla N° 9 Delimitación de funciones	47
Tabla N° 10 Entrenamiento al talento humano	48
Tabla N° 11 Capacitación continua	49
Tabla N° 12 Visión y misión institucional.....	50
Tabla N° 13 Funciones personal en hospedaje	51
Tabla N° 14 Funciones personal en restaurante.....	52
Tabla N° 15 Organización del Hotel La Giralda.....	53
Tabla N° 16 Organización del restaurante	54
Tabla N° 17 eficiencia.....	55
Tabla N° 18 eficiencia.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	39
Gráfico N° 2	40
Gráfico N° 3	41
Gráfico N° 4	42
Gráfico N° 5	43
Gráfico N° 6	44
Gráfico N° 7	45
Gráfico N° 8	46
Gráfico N° 9	47
Gráfico N° 10	48
Gráfico N° 11	49
Gráfico N° 12	50
Gráfico N° 13	51
Gráfico N° 14	52
Gráfico N° 15	53
Gráfico N° 16	54
Gráfico N° 17	55
Gráfico N° 18	56

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

Imbabura es una provincia de la Sierra Norte de Ecuador, conocida como la "Provincia de los Lagos" por la cantidad de lagos grandes que se encuentran dentro de la provincia.

Según el último ordenamiento territorial, la provincia de Imbabura pertenece a la Región 1 del Ecuador comprendida también por las provincias de Carchi, Sucumbíos y Esmeraldas.

La capital de la provincia es Ibarra y las principales ciudades son Cotacachi, Otavalo, Atuntaqui y Urcuqui.

En la provincia de Imbabura, cada vez va en aumento la llegada de turistas nacionales y extranjeros los hoteles y las hosterías son más deseados por los turistas, los más conocidos son 18, y en la ciudad de Ibarra existen 6 hosterías y 4 hoteles de renombre.

En la ciudad de Ibarra se encuentra el Hotel La Giralda ubicado en la avenida Atahualpa N° 15-142 y calle Juan Francisco Bonilla, este hotel es una empresa

familiar, Inició su actividad en el año 1989 con una infraestructura de 1200 metros cuadrados, que incluían diez habitaciones y el restaurante.

En el año de 1994 fue adquirió por un portugués llamado Diamantino Jerónimo Prada, el mismo que incrementó la infraestructura, construyendo dos pisos más, un parqueadero y cancha de tenis, más tarde construiría un salón de eventos.

El Hotel La Giralda durante estos años, ha tenido diferentes administraciones, estos cambios continuos que sufrió la empresa, produjeron inestabilidad administrativa, decayendo su imagen institucional y sus servicios, por esta razón, el actual propietario del hotel decide administrarlo, pero lamentablemente lo hace empíricamente.

Actualmente el ente cuenta con servicios que son muy apreciados por sus clientes cuenta con 30 habitaciones, en cuanto al talento humano está conformado por veinte empleados.

Con el crecimiento y desarrollo del Hotel se torna indispensable contar con un Modelo Administrativo Financiero, lo que le permitirá un eficiente funcionamiento y una adecuada administración.

1.2. Objetivo del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Elaborar un Modelo Administrativo Financiero, para el Hotel La Giralda de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la base legal del Hotel La Giralda mediante investigación bibliográfica y documentada.
- Establecer una forma de organización funcional para el Hotel La Giralda.
- Implantar un sistema de integración de Talento Humano para el Hotel La Giralda.
- Establecer los principales aspectos financieros para una correcta administración del Hotel La Giralda

1.3. Variables diagnósticas

A continuación se presentan las variables diagnósticas necesarias para el análisis correspondiente:

1.3.1. Indicadores que definen las variables

Los indicadores que se derivan de cada variable diagnóstica son las siguientes:

a) Variable: normativa legal

- Filosofía institucional
- Políticas
- Reglamento interno

b) Variable: organización funcional

- Jerarquización
- Funciones
- Procedimientos

c) Variable: talento humano

- Reclutamiento
- Selección
- Capacitación

d) Variable: organización financiera

- Normas contables
- Políticas contables
- Plan de cuentas
- Índices financieros

Una vez determinadas las variables diagnósticas y sus respectivos indicadores se procede a elaborar la presente matriz:

1.4. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro N° 1

Matriz de relación diagnóstica del hotel la giralda

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la base legal del Hotel La Giralda mediante investigación bibliográfica y documentada.	Normativa legal.	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía institucional • Políticas • Reglamento interno 	Entrevista Encuesta Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista Encuesta	Gerente Todo el personal Clientes Gerente Todo el personal Gerente Todo el personal
Establecer una forma de organización funcional para el Hotel La Giralda.	Organización funcional.	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquización • Funciones • Procedimientos 	Entrevista Encuesta Entrevista Encuesta Encuesta Entrevista	Gerente Todo el personal Gerente Todo el personal Clientes Gerente
Implantar un sistema de integración de Talento Humano para el Hotel La Giralda	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección • Capacitación 	Entrevista Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista Encuesta	Gerente Todo el personal Gerente Todo el personal Gerente Todo el personal
Establecer los principales aspectos financieros para una correcta administración del Hotel La Giralda	Organización Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> • Normas contables • Políticas contables. • Registro de cuentas bajo Niif's. • Índices Financieros 	Entrevista Entrevista Entrevista	Gerente Gerente Gerente

Cuadro N°1
Elaborado por: Las Autoras.

1.5. Población

1.5.1. Identificación de la población.

a. Identificación de la población del hotel la giralda

En la identificación de los miembros que integran la población sujeto a investigación, tenemos a estos grupos importantes que son: directivos y empleados.

Cuadro N° 2

Identificación de la población del hotel la giralda

DEPARTAMENTOS	N° TRABAJADORES
Gerencia	1
Administración	1
Contabilidad	2
Bodega	1
Restaurante	8
Recepción	4
Limpieza	3
TOTAL	20

Fuente: Contador Ing. Marco Yépez
Elaborado por: Las Autoras

b. Identificación de la población de clientes del hotel la giralda

La identificación de la Población de clientes del Hotel La Giralda de la ciudad de Ibarra, se tomó de los registros de hospedaje del mismo, siendo el 45% la ocupación constante (fuente: Hotel La Giralda).

1.6. Cálculo de la muestra

1.6.1. Determinación de la muestra.

La población del Hotel La Giralda es menor a cien personas por lo que se determinó aplicar censo, quedando de la siguiente forma:

- Población establecida por la gerencia de la empresa.
- Población establecida por la administración de la empresa.
- Población conformada por el departamento de contabilidad
- Población del departamento de bodega.
- Población conformada por el departamento de recepción.

La clientela constante es del 45% de su ocupación total, que da como población 480 a la cual se aplicará la siguiente fórmula muestral:

$$n = \frac{Z^2 * \bar{\sigma}^2 * N}{e^2(N - 1) + Z^2\bar{\sigma}^2}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población = 480

p= Valor de éxito = 50% = 0,5

q= Valor de fracaso = 50% = 0,5

$\bar{\sigma}^2$ = Varianza = p*q = 0,25

Z=	Z crítico o tipificado	=	1,96%	
Nc=	Nivel de confianza	=	95%	= 0,95
e=	Error	=	5%	= 0,05

Remplazando los valores en la fórmula matemática del tamaño muestral es:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,25^2 * 480}{(0,05)^2 (480 - 1) + (1,96)^2 (0,25)^2}$$

$$n = \frac{115,248}{1.4376}$$

$n = 80$ encuestas para clientes.

1.7. Diseño de instrumentos de investigación.

1.7.1. Información primaria:

- Se realizará una entrevista a la población establecida por la gerencia de la empresa que está constituida por el gerente del Hotel La Giralda.
- Se realizará una encuesta a la población conformada por los departamentos de administración, contabilidad, bodega, restaurante, recepción y limpieza.
- Se realizará una encuesta a la población conformada por los clientes del Hotel La Giralda.

1.7.2. Información secundaria:

- Documentos de constitución del Hotel La Giralda.

- Reportes del sistema contable del Hotel La Giralda.
- Estados Financieros del Hotel La Giralda

1.8. Resultados de la investigación.

1.8.1. Resultados de la entrevista realizada al Gerente del Hotel La Giralda.

Nombre: Diamantino Jerónimo Prada.

Cargo: Gerente.

1. ¿El hotel tiene visión, misión y objetivos establecidos?

Ahora mismo estoy comenzando a designar al personal para que formulen la misión, visión y objetivos para el hotel, lo más pronto posible, porque con mi experiencia en hotelería, sé que estos parámetros son importantes para la compañía, por esa razón las encomendé y seguramente en estos próximos días ya podremos contar con todo eso.

Análisis:

El gerente reconoce la importancia que tiene la filosofía institucional y quiere implementar en su empresa, esto demuestra que el gerente tiene conocimientos de estos elementos administrativos, no obstante los conocimientos son empíricos y la manera que los va a implementar, no será la más adecuada, lo

que demuestra la necesidad de que la empresa cuente con visión, misión y objetivos acorde con el hotel.

2. ¿Su empresa cuenta con un reglamento interno?

Tengo conocimiento que las anteriores administraciones tenían un reglamento interno, pero no se que hicieron con esos documentos, pero de eso también se están encargando los empleados asignados.

Análisis:

El gerente del hotel no ha logrado establecer un reglamento interno que perdure en su empresa, lo que indica que se debe instaurar una normativa urgente y congruente con la compañía, en conclusión este elemento debe constar en el Modelo Administrativo Financiero.

3. ¿El hotel tiene políticas acordes con el establecimiento?

No, de toda esa documentación se están haciendo cargo los empleados.

Análisis:

No tienen políticas establecidas, el personal encargado no se encuentra capacitado para la realización de dicha documentación, ya que deben tener

conocimientos administrativos, lo que hace vital la implementación de estas herramientas necesarias para una adecuada administración, mediante la implementación del Modelo Administrativo Financiero para el Hotel la Giralda.

4. ¿Los empleados reconocen los niveles jerárquicos del hotel?

Ellos saben perfectamente quien está a cargo de quien y además cumplen con las órdenes de sus jefes a ellos encomendadas, no tenemos problema en ese sentido.

Análisis:

El gerente percibe en los empleados orden jerárquico menciona que los empleados reconocen claramente los niveles que tiene el hotel y que cumplen con lo encomendado, es una gran fortaleza para la institución.

5. ¿El hotel tiene un manual de funciones para las actividades diarias?

Yo tengo experiencia de 32 años en varios hoteles nacionales y extranjeros, por lo tanto tengo claro que deben hacer en cada uno de los puestos de trabajo y no me hace falta tener por escrito lo que tienen que hacer.

Análisis:

El gerente no sabe de la importancia de establecer manuales de funciones, lo que provoca una total dependencia de las decisiones que él tome, al momento de que una persona entre a laborar no tendrá en que regirse para empezar su trabajo, en consecuencia corre el riesgo de cargar mucho o poco trabajo a los empleados, ya que únicamente cuenta con conocimientos empíricos.

6. ¿Manejan manuales de procedimientos en su hotel?

No porque considero innecesario, como explique anteriormente, toda esa información tengo en mi cabeza con la experiencia que tengo, y los trabajadores hacen las cosas como yo les explico.

Análisis:

El gerente no da la debida importancia a la implementación del manual de procedimientos, por lo tanto los empleados no realizarán las labores diarias como es debido, esto deja claro que hay que realizar en el presente proyecto procedimientos claros y definidos para el hotel.

7. ¿Cómo manejan el reclutamiento y selección del talento humano?

Confío en el buen juicio de mis empleados, ellos traen a sus amigos y con eso garantizo confianza y buen desempeño en el hotel, si se trata de puestos con

mayor rango, busco al más idóneo por medio de mis amistades y a veces por el diario.

Análisis:

La empresa no cuenta con un sistema de selección de talento humano adecuado, lo que implica una falencia para la empresa, ya que es probable que el talento humano nos sea el adecuado para el cargo que debe desempeñar.

8. ¿Qué actividades se realiza, cuándo el personal ingresa a la empresa a trabajar por primera vez?

El jefe de área es el que da las indicaciones al nuevo empleado y les presenta a los compañeros del departamento donde va a trabajar, no tienen por qué conocer a todos, esto se toma alrededor de un medio día, y eso es todo, enseguida se ponen a trabajar no podemos perder tiempo.

Análisis:

Es una parte fundamental la presentación del personal ante todo el cuerpo laboral del hotel, inclusive el mismo gerente debería tomar esa responsabilidad, para una adecuada integración del talento humano en la empresa, de esta manera se concluye que es viable la realización del Modelo Administrativo Financiero para el hotel.

9. ¿Cómo brinda entrenamiento, al nuevo personal en su empresa?

En el momento que ingresan los empleados al hotel, se les da el entrenamiento, un día más o menos; si tienen alguna pregunta, los jefes de cada área son los responsables de responder sus inquietudes, luego con el día a día aprenden y adquieren experiencia, van desenvolviéndose solos.

]

Análisis:

La empresa no cuenta con un adecuado entrenamiento hacia el talento humano, es de vital importancia este aspecto ya que de eso depende que el trabajo sea eficiente y eficaz.

10. ¿Cuántas veces en el año capacita usted a sus empleados?

Las camareras y meceros asisten una vez al año a capacitaciones que obliga el municipio, esto es requisito para sacar los permisos de funcionamiento, pero considero que no es necesario, porque las actividades que realizan son fáciles, y en cuanto al personal administrativo no tienen capacitaciones ya que si necesitan cualquier información, ellos pueden buscar y encontrar en internet.

Análisis:

La empresa no cuenta con ningún cronograma de capacitaciones, que esté dirigida a las necesidades de cada puesto de trabajo, el gerente considera que no es importante, todo esto evidencia falencias administrativas lo que nos indica que es viable la implementación del Modelo Administrativo Financiero para el hotel.

11. ¿La empresa utiliza Normas Internacionales de Información Financiera más conocidas como NIIF's?

Contraté un contador que tiene conocimientos en NIIF'S, por lo tanto entiendo que él está manejando el hotel con esas normas.

Análisis:

Se encontró que el gerente no tiene conocimiento de NIIF's, como consecuencia es probable que no estén trabajando bajo estándares intencionales o por lo estipulado en la Super Intendencia de Compañías, evidenciando la importancia de implementar un Modelo Administrativo financiero.

12. ¿Cuenta con algún sistema contable acorde a las necesidades del hotel?

Sí, contrate un sistema contable que me entrega reportes que necesito diariamente y lo más importante es que me entrega Estados Financieros al

momento que requiera, no es complicado, los empleados están conformes y yo también.

Análisis:

Se encontró que el hotel cuentan con un sistema contable adecuado, brinda lo necesario para el manejo y control del hotel, es una herramienta fundamental para la administración y una ventaja a utilizarse en el presente proyecto.

13. ¿Los Estados Financieros que tiene la empresa son confiables?

Por eso contrate el sistema contable para obtener información confiable, desde luego que el resultado de los Estados Financieros, dependen de que la información sea correctamente ingresada al sistema, por parte del personal.

Análisis:

Los Estados Financieros que tiene el hotel, depende de la información ingresada por parte de los empleados para que los EE.FF. sean razonables, esto quiere decir que los empleados deben estar bien capacitados, en el manejo del sistema y saber sobre el procedimiento a seguir en cada área, dando como resultado la necesidad de un Modelo Administrativo Financiero.

1.8.2. Resultados de la encuesta aplicada a empleados del Hotel La Giralda.

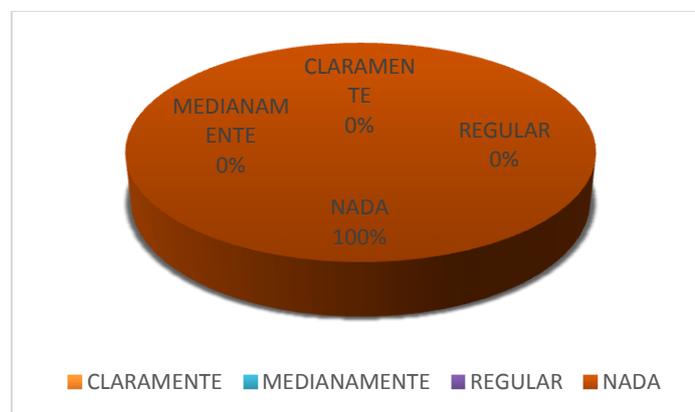
1. ¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y la visión que posee el hotel?

Tabla N° 1 Reconocimiento de misión y visión

CATEGORÍAS	F	%
CLARAMENTE	0	0%
MEDIANAMENTE	0	0%
REGULAR	0	0%
NADA	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.

Gráfico N° 1



Fuente: Tabla 1
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

Es contundente que el 100% del talento humano no reconoce la filosofía del hotel, lo que implica que la base fundamental no la tienen y es una falencia administrativa que perjudica el desempeño laboral, concluyendo que es necesario implementar un Modelo Administrativo Financiero que contenga las bases filosóficas adecuadas para el Hotel La Giralda

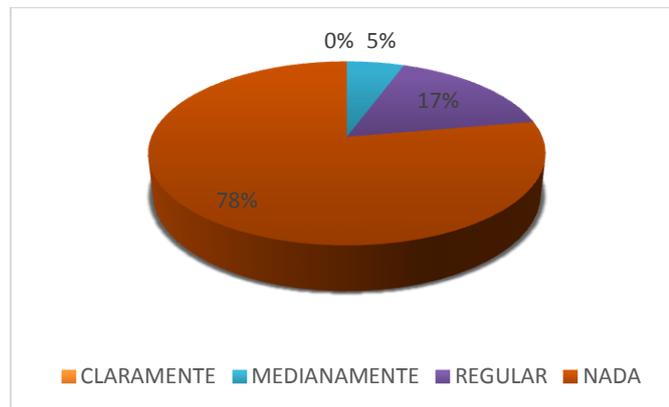
2. ¿Usted sabe que políticas tiene el hotel para su desempeño laboral?

Tabla N° 2 Reconocimiento de políticas

CATEGORIAS	F	%
CLARAMENTE	0	0%
MEDIANAMENTE	1	5%
REGULAR	3	17%
NADA	14	78%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.

Gráfico N° 2



Fuente: Tabla 2
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 78% de los encuestados respondieron, que no tienen ningún conocimiento de las políticas del hotel, lo que pone en evidencia que, ha dejado de lado una parte importante para la administración del establecimiento, como son las políticas institucionales ya que estas son guías fundamentales para un eficiente desempeño laboral.

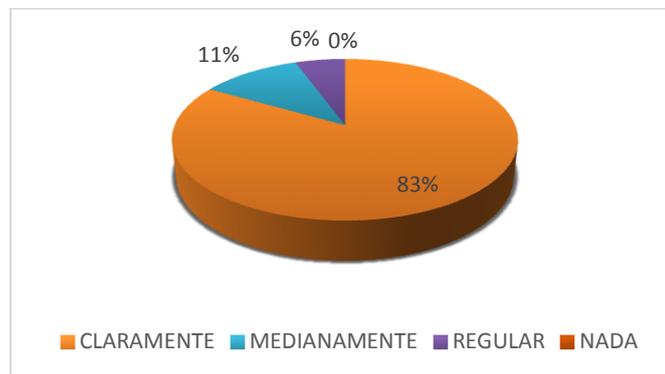
3. ¿Usted tiene claro el nivel jerárquico al que pertenece en el hotel?

Tabla N° 3 Reconocimiento de jerarquía

CATEGORIAS	F	%
CLARAMENTE	15	83%
MEDIANAMENTE	2	11%
REGULAR	1	6%
NADA	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.

Gráfico N° 3



Fuente: Tabla 3
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El recurso humano, identifica claramente los niveles jerárquicos a los que pertenecen en un 83%, lo que determina una gran fortaleza para el hotel, que el talento humano reconozca su jerarquía a pesar de no tener ningún organigrama en su empresa, esto será de utilidad para la elaboración del presente Modelo Administrativo Financiero.

4. ¿Usted conoce de algún reglamento interno donde pueda registrarse dentro de la empresa?

Tabla N° 4 Reglamento interno

CATEGORÍAS	F	%
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.

Gráfico N° 4



Fuente: Tabla 4
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El personal manifiesta en un 100% que no tiene un reglamento interno donde pueda registrarse, lo que expresa la insuficiencia de normas reglamentarias para el talento humano, dentro del hotel la Giralda, siendo necesario la realización e implementación de un reglamento interno.

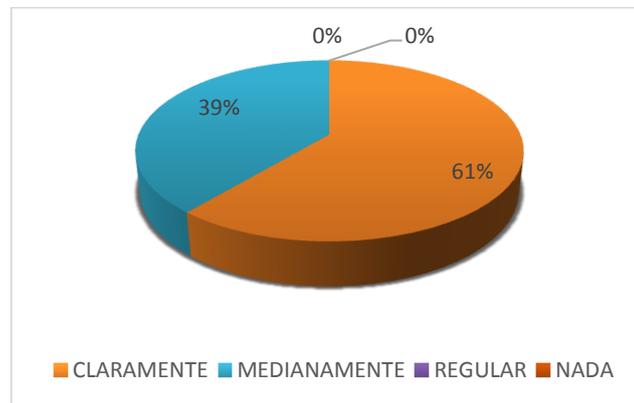
5. ¿Sabe en qué nivel jerárquico se encuentran dentro del hotel?

Tabla N° 5 Jerarquización

CATEGORÍAS	F	%
CLARAMENTE	11	61%
MEDIANAMENTE	7	39%
REGULAR	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.

Gráfico N° 5



Fuente: Tabla 5
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El talento humano identifica su nivel jerárquico en un 61%, esto se debe a que el hotel no tiene muchos mandos, no obstante el 39% manifiesta no tener claro su nivel de jerarquía, evidenciando la necesidad de implementar un organigrama departamental de acuerdo a la necesidad del hotel.

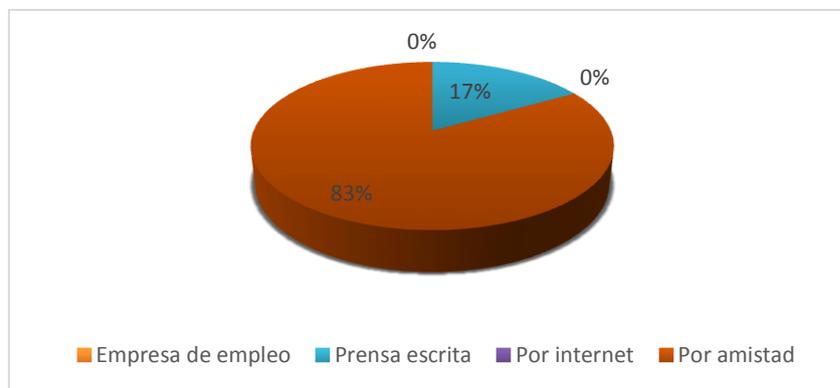
6. ¿Por qué medio fue usted contactado para ingresar a trabajar en el Hotel La Giralda?

Tabla N° 6 Contratación

CATEGORÍAS	F	%
EMPRESA DE EMPLEO	0	0%
PRENSA ESCRITA	3	17%
POR INTERNET	0	0%
POR AMISTAD	15	83%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 6



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

De acuerdo a los resultados estadísticos, el 83% de los empleados son contratados por amistad, lo que muestra que no existe un sistema de integración adecuado del talento humano para el hotel, en consecuencia no hay garantías que el talento humano esté capacitado para ejercer sus funciones.

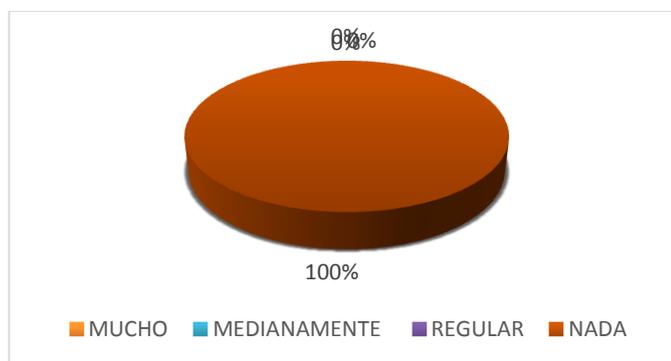
7. ¿Al momento de contratar sus servicios le informaron o le entregaron algún manual de funciones de su cargo?

Tabla N° 7 Manual de funciones

CATEGORÍAS	F	%
MUCHO	0	0%
MEDIANAMENTE	0	0%
REGULAR	0	0%
NADA	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 7



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 100 % de los empleados dijeron que no se les entregó ningún tipo de manual, tampoco se les informó de la existencia algún manual de funciones, por lo que las tareas asignadas son de acuerdo a lo que se encuentra en el contrato y por disposición verbal del gerente o del jefe a cargo.

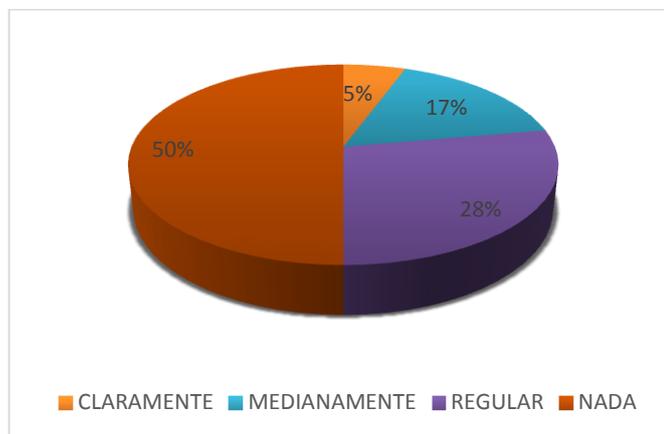
8. ¿Cuándo ingresó a la empresa por primera vez, recibió una adecuada presentación?

Tabla N° 8 Integración de funciones

CATEGORIAS	F	%
CLARAMENTE	1	6%
MEDIANAMENTE	3	17%
REGULAR	5	28%
NADA	9	50%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 8



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 50% de la población del talento humano describieron no haber sido correctamente integrado a sus funciones y el 28% menciona una regular integración de funciones lo que significa que existe una gran falencia en este aspecto siendo evidente la necesidad de implementar un manual donde conste integración de funciones.

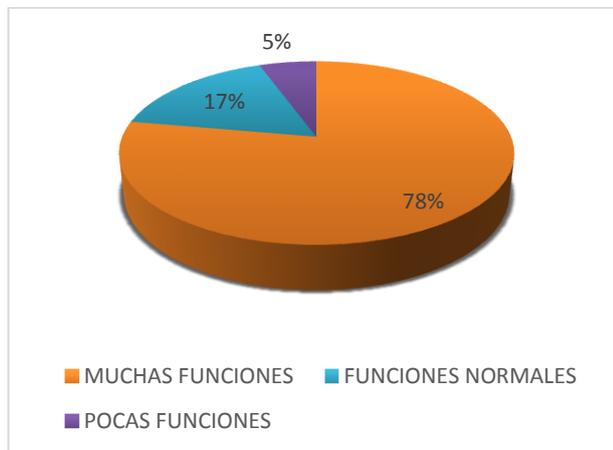
9. ¿Usted cómo definiría a sus funciones dentro de la empresa?

Tabla N° 9 Delimitación de funciones

CATEGORÍAS	F	%
MUCHAS FUNCIONES	14	78%
FUNCIONES NORMALES	3	17%
POCAS FUNCIONES	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 9



Fuente: Tabla 9
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 78% de los encuestados expresan que tienen demasiadas funciones dentro del hotel, y apenas un 17% manifiesta que cumplen actividades normales, por lo tanto se evidencia la necesidad de implementar un modelo administrativo que cuente con un manual de funciones delimitadas y específicas.

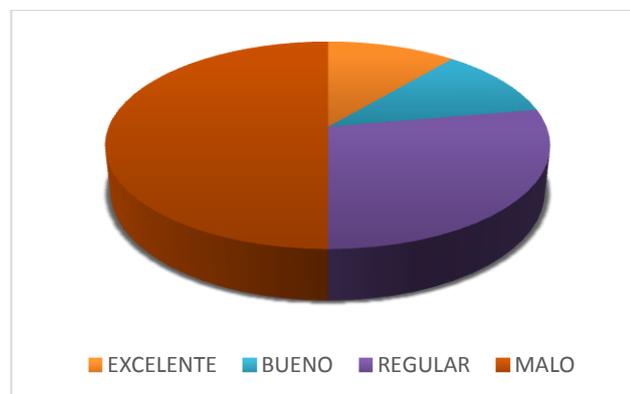
10. ¿Recibió un correcto entrenamiento para el desempeño de sus funciones?

Tabla N° 10 Entrenamiento al talento humano

CATEGORÍAS	F	%
EXCELENTE	2	11%
BUENO	2	11%
REGULAR	5	28%
MALO	9	50%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 10



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 50% de la población del hotel, manifiesta que no ha existido entrenamiento hacia los empleados, lo que evidencia la necesidad de implementar un eficiente sistema de integración de talento humano, que sea adecuado frente a las necesidades de la empresa.

11.¿Recibe usted capacitaciones continuamente para el desempeño de sus funciones?

Tabla N° 11 Capacitación continua

CATEGORÍAS	F	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
ALGUNAS VECES	4	22%
NUNCA	14	78%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 11



Fuente: Tabla 11
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

Este resultado refleja un 78% al cuál no se ha realizado ningún tipo de capacitación y un porcentaje mínimo menciona haber asistido a una, lo que expresa que la empresa no toma conciencia de la importancia de tener talento humano capacitado, esta situación afecta a la productividad de su talento humano en consecuencia es necesario implementar un Modelo Administrativo.

1.8.3. Resultados de la encuesta aplicada a clientes del Hotel La Giralda.

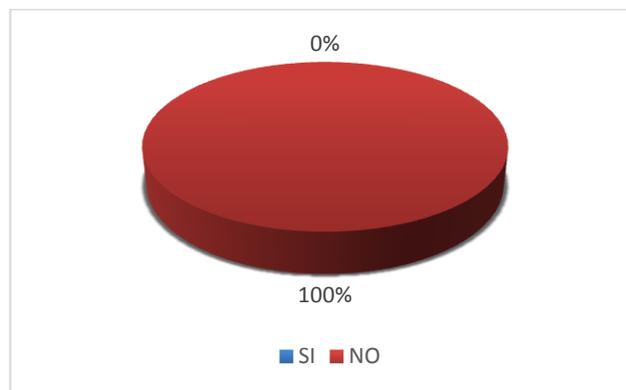
1. ¿Usted ha visualizado en las instalaciones del Hotel La Giralda la visión y misión de la institución?

Tabla N° 12 Visión y misión institucional

CATEGORÍAS	F	%
SI	0	0%
NO	80	100%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 12



Fuente: Tabla 12
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

Los clientes del Hotel La Giralda manifestaron en un 100% que no han visualizado en ningún lugar la visión ni misión del hotel, lo que evidencia la falta de filosofía expuesta en las instalaciones, también podemos observar que la empresa no da importancia a este tema que es fundamental para su desarrollo.

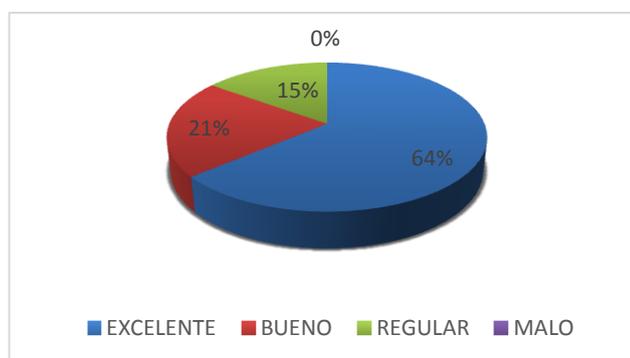
2. ¿Cómo califica usted el funcionamiento del personal, de servicio de hospedaje del Hotel La Giralda?

Tabla N° 13 Funciones personal en hospedaje

CATEGORÍAS	F	%
EXCELENTE	51	64%
BUENO	17	21%
REGULAR	12	15%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 13



Fuente: Tabla 13
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El funcionamiento del servicio de hospedaje, que perciben los clientes del hotel con un 64% es excelente, lo que es una ventaja muy útil, no obstante un menor porcentaje de clientes manifestaron que el funcionamiento es bueno hasta regular lo que significa que la administración necesita un manual para mejorar las funciones.

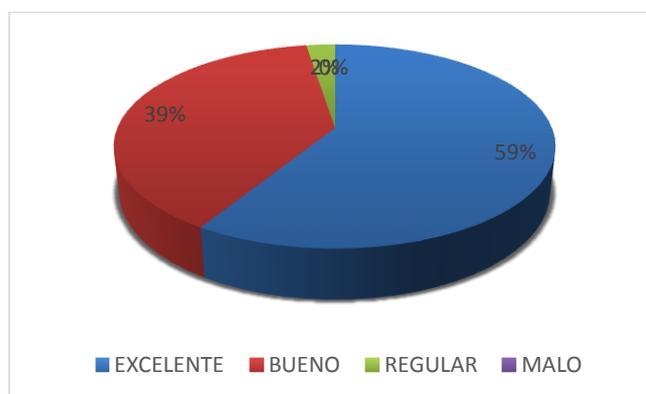
3. ¿Cómo califica usted, el funcionamiento del personal de servicio del restaurante, que brinda el Hotel La Giralda?

TABLA N° 14 Funciones personal en restaurante

CATEGORÍAS	F	%
EXCELENTE	47	59%
BUENO	31	39%
REGULAR	2	3%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 14



Fuente: Tabla 14
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 59% de clientes dice, que el funcionamiento es excelente, es decir que las actividades ejercidas en el restaurante del hotel se desenvuelven muy bien, por otro lado existe un porcentaje que no está de acuerdo, esto nos da como resultado que se debe implementar un manual de funciones lo que ayudará a mejorar en este aspecto.

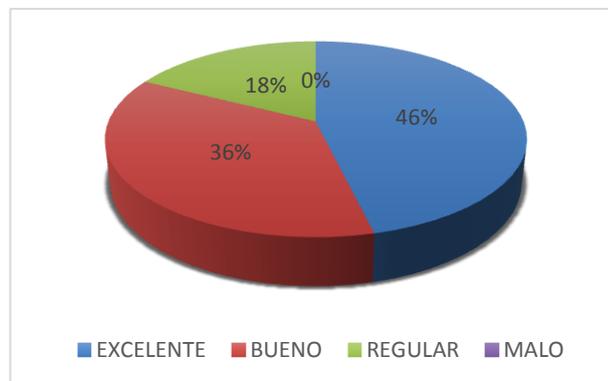
4. ¿Cómo percibe usted la organización en el servicio de hospedaje del Hotel La Giralda?

Tabla N° 15 Organización del Hotel La Giralda

CATEGORÍAS	F	%
EXCELENTE	37	46%
BUENO	29	36%
REGULAR	14	18%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 15



Fuente: Tabla 15
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

Tiene un 46% de percepción de organización en el hotel, este resultado pone en manifiesto el malestar que hay en los clientes por su nivel de organización, lo que significa que la empresa, debe implementar un Modelo Administrativo acorde a sus necesidades.

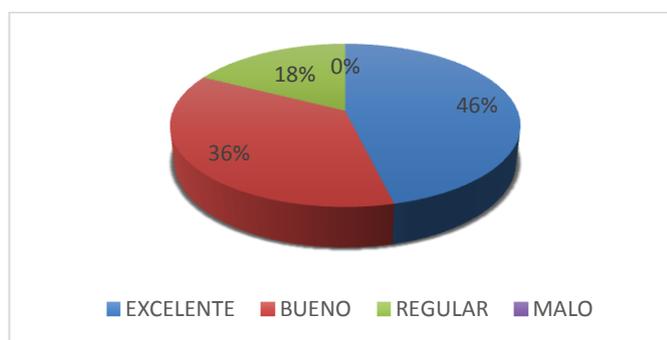
5. ¿Cómo percibe usted la organización en el restaurante del Hotel La Giralda?

Tabla N° 16 Organización del restaurante

CATEGORÍAS	F	%
EXCELENTE	37	46%
BUENO	29	36%
REGULAR	14	18%
MALO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 16



Fuente: Tabla 16
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

El 46% de clientes del restaurante del hotel revelaron que tiene una excelente organización, frente a un 36% que dijeron que era bueno, por lo tanto se probó la importancia que tiene un manual de funciones para que así los empleados se organicen de mejor forma.

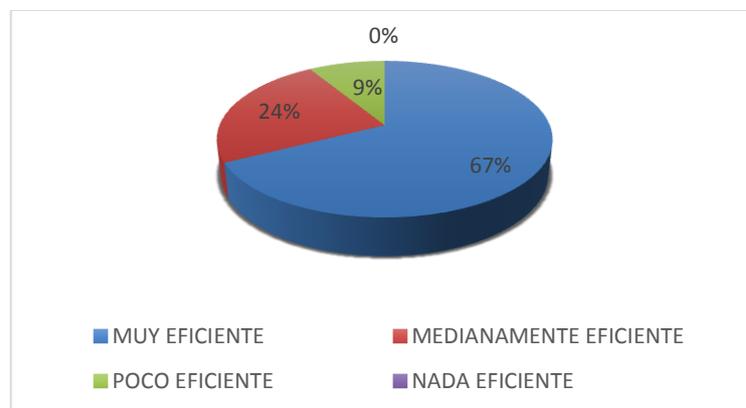
6. ¿Qué opina sobre la eficiencia del servicio del Hotel La Giralda?

Tabla N° 17 Eficiencia

CATEGORÍAS	F	%
MUY EFICIENTE	54	68%
MEDIANAMENTE EFICIENTE	19	24%
POCO EFICIENTE	7	9%
NADA EFICIENTE	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.
Elaborado Por: Las Autoras.

Gráfico N° 17



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

Los clientes mencionan que existe un 67% de eficiencia en el servicio, es un indicador favorable, esto deja claro que el hotel tiene una fortaleza en eficiencia de servicio hacia el cliente.

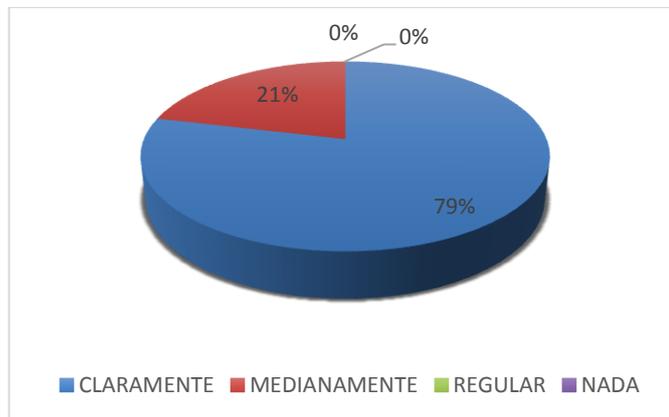
7. ¿La atención que le brinda el hotel la Giralda es personalizada?

Tabla N° 18 Eficiencia

CATEGORÍAS	F	%
CLARAMENTE	63	79%
MEDIANAMENTE	17	21%
REGULAR	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de empleados Hotel La Giralda.

Gráfico N° 18



Fuente: Tabla 18
Elaborado por: Las Autoras.

Análisis:

Los clientes demuestran que en el hotel brinda atención excelente pero existe un 39% que no está contento, lo que demuestra deficiencias en el proceso de capacitación al talento humano, impidiendo que la atención al cliente sea excelente.

1.9. Análisis FODA.

Cuadro N° 3
Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. El talento humano tiene definido las jerarquías dentro de la empresa. 2. Cuentan con un sistema contable confiable 3. Cuenta con Estados Financieros razonables. 4. La atención al cliente es eficiente y personalizada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con filosofía institucional 2. No Cuenta con reglamento interno 3. No tiene políticas para el hotel. 4. No cuentan con ningún manual de funciones ni de procedimientos. 5. No cuenta con un sistema de reclutamiento y selección de talento humano. 6. No cuenta con un sistema de integración de funciones. 7. No se capacita constantemente al talento humano. 8. Plan de cuentas sin NIIFS
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La provincia de Imbabura donde está ubicado el hotel, posee varios lugares turísticos. 2. Necesidad del servicio. 3. Economía estable. 4. Políticas gubernamentales favorables hacia el turismo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La existencia de competencia con mejores instalaciones, inclusive a menor costo. 2. Hoteles con mayor trayectoria y mucha acogida. 3. Proyectos de leyes laborales que pudieran incidir en el incremento de los servicios. 4. Servicios sustitutos.

Cuadro N°: 3
Elaborado por: Las Autoras

1.10. Estrategias: FO, FA, DO, DA

Cuadro N° 4

Estrategias FODA

ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
<p>F3-O3 Los Estados Financieros razonablemente presentados serán fundamentales para el crecimiento del hotel en la actual economía estable.</p> <p>F4-O4 Las políticas gubernamentales favorables para el turismo, combinadas con la atención personalizada y eficiente, logrará incrementar los ingresos hoteleros.</p>	<p>F2-A3 El sistema contable brindará información de acuerdo a los cambios constantes en la legislación laboral.</p> <p>F4-A4 Brindar al cliente una atención eficiente y personalizada para lograr clientes fijos que cuando visiten la ciudad vuelvan a alojarse en el hotel y no busquen servicios sustitutivos.</p>
ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIA DA
<p>D4-O2 Capacitar constantemente al talento humano para poder informar al cliente sobre los lugares turísticos que posee la provincia de Imbabura y lograr tener clientes potenciales.</p> <p>D2-O2 Aprovechar la necesidad de servicio para establecer un reglamento interno direccionado a la eficiencia del talento humano</p>	<p>D2-A3 Los empleados tienen claro el orden jerárquico al igual que deben tener claras sus funciones para desempeñar de la mejor manera su trabajo y esto se logrará a través de un manual de procedimientos.</p> <p>D3-A2 Implementar un sistema de integración de funciones para que el hotel esté a la altura de hoteles con mayor trayectoria.</p>

Cuadro N°: 4
Elaborado por: Las Autoras

1.11. Identificación Problema Diagnóstico

Luego de realizado el diagnóstico técnico en el Hotel La Giralda de la ciudad de Ibarra, el cual mediante el establecimiento de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas ayudado por las técnicas de investigación como encuestas y entrevistas realizadas al gerente del hotel, al personal administrativo, operativo y a los clientes habituales se determinó que la empresa no cuenta con ningún proceso administrativo, tampoco cuenta con un sistema de control interno por lo que hace necesario un Modelo Administrativo Financiero donde consten las funciones y procesos para cada puesto de trabajo organizando así a la empresa hotelera, permitiéndole un adecuado desarrollo de actividades administrativas y económicas.

Por todo lo antes expresado se vuelve imprescindible que se elabore el proyecto denominado:

“MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, PARA EL HOTEL LA GIRALDA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”

CAPÍTULO II

1. MARCO TEÓRICO

2.1. La empresa

2.1.1. Definición de empresa

Dentro de la investigación encontramos varios autores que definen a la empresa como:

GIL, María, (2010): “Considera a la empresa como una realidad socio-económica a estudiar dentro del ámbito de las ciencias sociales, y en particular dentro de la economía” (p. 31).

BRAVO, Mercedes, (2010): “La empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios a la colectividad” (p.28).

PALLARES, Zoilo, (2010): “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”. (Pág. 41).

Se consideró que la empresa es una entidad que se establece en lugar determinado que tiene como finalidad satisfacer necesidades humanas a través de

la producción de bienes y servicios con miras a obtener beneficios económicos para los propietarios, estos recursos ayudarán a que la empresa se mantenga a flote y logre aprovechar sus oportunidades y fortalezas y pueda afrontar las amenazas.

2.1.2. Elementos de la empresa

Toda empresa debe poseer un conjunto de elementos o recursos, que interactúan dentro de la misma, entre la empresa y su medio exterior. Estos recursos permitirán el desarrollo de su actividad en condiciones de eficacia y eficiencia.

a) Recursos humanos

Este grupo está integrado por los propietarios del capital o socios, los administradores o directivos, y los trabajadores o empleados, de entre los dos primeros subgrupos surge la figura del empresario.

b) Recursos materiales o bienes

Constituyen el patrimonio de la empresa y se pueden dividir según su vinculación al ciclo productivo, en bienes duraderos (por ejemplo, edificios, terrenos, maquinaria) y bienes no duraderos (por ejemplo, energía, materiales).

2.2. Definición de hotel

Según **Gestión de Hoteles, (2010)** en su publicación virtual sobre conceptualización virtual menciona que: “Establecimiento dirigido por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados a cambio de una contraprestación económica.

Según **BRITO Henry (2013)**; “Los hoteles son estructuras pesadas, diseñadas y construidas con la finalidad de ofrecerles hospedaje a personas que por diferentes motivos deben pernoctar fuera de sus lugares de residencia” (pag27).

De acuerdo a lo manifestado por el autor se puede deducir que un hotel es un lugar donde se alberga a personas durante los viajes que ellos realizan, estos lugares ofrecen una gran cantidad de servicios que los hacen diferentes a unos de otros.

2.2.1. Características del sector hotelero

Según **Gestión de Hoteles, (2010)** “El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican a proporcionar alojamiento a las personas.

Las características singulares de la empresa hotelera son:

- a) Se produce un contacto directo entre el productor y el consumidor, puesto que pertenece al sector servicios.

- b) Requiere contactos internos permanentes entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y entre sus distintos departamentos jerárquicos.
- c) Necesita innovaciones rápidas y continuas en relación con las necesidades y preferencias de los clientes.
- d) Sufre directamente el impacto de la situación económica, política y social.
- e) Es una industria de producción limitada (alojamiento).
- f) El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado algún servicio.
- g) Algunos servicios internos del hotel generan una ventaja marginal o adicional, como por ejemplo los ingresos secundarios que una tienda de souvenirs ubicada en un hotel costero le reporten a dicho hotel. Estos ingresos se consideran marginales debido a que no han sido originados por la actividad principal del hotel.

Principios hoteleros

Según **Gestión de Hoteles, (2010)** “El genuino ecoturismo debe seguir los siguientes siete principios, tanto para quienes operan los servicios como para quienes participan:

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

- Aportar beneficios financieros y fortalecer la participación en la toma de decisiones de la comunidad local.
- Crear sensibilidad hacia el clima político, ambiental y social de la zona anfitriona.
- Apoyar los derechos humanos universales y las leyes laborales.

Consideramos que los siete principios hoteleros benefician tanto a los clientes como a los prestadores del servicio y que el punto más importante es que ayudan a minimizar los impactos negativos ambientales y también para las personas que generan dicha actividad.

2.2.2. Prestación de servicios

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

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

2.2.3. Organización del hotel

Según **BALANZA, Ismael (2010)**: “Los hoteles ofrecen servicios de alojamiento y restaurante básicamente, aunque dependiendo del tipo de hotel pueden ofertar también alquiler de sala de reuniones, banquetes o servicios de animación, siempre remunerado”.

La organización suele estar constituida por:

a) Equipo directivo

Formado por el director, subdirector y ayudante de dirección. Su misión es definir políticas de empresa y objetivos. También se suelen encargar de la gestión de Recursos Humanos, comercialización, control de sistemas de seguridad y calidad y en general de organizar y coordinar la actividad del hotel.

b) Equipo de pisos

Está formado por la gobernanta/e y las camareras/os de piso. La gobernanta se encarga de organizar y repartir tareas, controlar los pedidos y existencias, planificar los horarios del personal a su cargo, recogida de datos estadísticos y comunicación. Las camareras de piso se encargan de las tareas de limpieza, control de las habitaciones y mini bares comunicando las incidencias encontradas.

c) Equipo de recepción

El Jefe de recepción en ocasiones en funciones de subdirector, se encarga de organizar y controlar las tareas propias del departamento, elaborando el horario

del personal a su cargo. También es el encargado de gestionar las quejas, de la comunicación con otros departamentos organizando las reuniones que sean precisas.

Los Recepcionistas son los encargados de la atención al cliente gestionando la recepción y salida de los clientes y resolviendo las dudas que pudieran presentarse durante la estancia.

En el caso de no existir un servicio de reservas propio también se encargan de la gestión de reservas y cancelaciones. Es el principal contacto con el cliente.

d) Equipo de mantenimiento

Especialistas en mantenimiento. Incluye tanto las reparaciones de las instalaciones comunes como de las habitaciones por lo que en ocasiones requiere un servicio permanente. También suele incluir el mantenimiento de jardines, piscinas y otras instalaciones deportivas.

e) Restaurante

Jefe de alimentos y bebidas supervisa al personal a su cargo y tiene a su mando a cocineros, ayudantes de cocina, barman, asistente de bar, maître, sometiera, capitán de mozos, hoster, mozos, camareros etc. Se organiza como un restaurante normal aunque puede tener un servicio de cocina más o menos permanente. El convenio colectivo que lo rige es el relativo a hospedaje y no a la hostelería.

f) Convenciones

En ciertos hoteles estos actos requieren personal especializado que se encarga de reservar y organizar, todo lo relacionado con la utilización de salones para convenciones y material a subcontratar. En Hoteles de capacidad alojativa reducida, suele existir una figura profesional denominada Responsable de Grupos y convenciones, que se encarga de la gestión de las reservas de Grupos (puede considerarse como grupo, un mínimo de 6 habitaciones en un Hotel de 50 habitaciones) y de la cotización, seguimiento, venta y organización de los diferentes eventos que se pueden desarrollar en un establecimiento hotelero, pudiendo ser un Congreso, una Convención, un Seminario, un Show ROM.

g) Animación

Los animadores se encargan de organizar las actividades necesarias para el entretenimiento de los huéspedes. Esto incluye la organización de actividades y fiestas encargándose del acondicionamiento de las instalaciones y la gestión de las subcontratación a otras empresas si es necesario o no sea necesario.

h) Departamento comercial

Desarrolla mecanismos y políticas de comercialización en todas las áreas del hotel para tener un mayor ingreso. Conjunto de personas que conforman un equipo de trabajo cuya misión es definir la estrategia comercial con el fin de optimizar las ventas y en consecuencia la producción del Hotel (búsqueda de la mayor rentabilidad).

2.3. Gestión administrativa

2.3.1. La administración

Robbins y Coulter (2010), “La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz”. (p.7)

RUIZ, Zelaya, (2011): “Administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente.” (pág.).

KOONTZ, Harold: *“La administración es el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno con el propósito de cumplir eficientemente objetivos establecidos, a la vez es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales”.* (Pág.6).

El concepto de administración se refiere al proceso de coordinar e integrar las actividades de trabajo para que se puedan desarrollar de una manera eficiente y eficaz.

La Administración se encuentra presente en todas las actividades empezando por el hogar y está presente en todos los niveles jerárquicos de una organización.

2.3.2. Manuales

ALVAREZ, Martín, (2011): "Libro que contiene lo más sustancial, de un tema, en este sentido los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones" (p. 23)

GÓMEZ, Franklin,: "Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas" (p.351).

Reyes Ponce, A. (2011) "Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta en cada grupo humano en la empresa." (pág. 60).

Los manuales Administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

2.3.3. Objetivos de los manuales

Cuadro N° 5

Objetivos de los manuales

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas.
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Delimitar claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evitando los conflictos.

El objetivo de los manuales es que las actividades y funciones que debe cumplir cada empleado estén bajo lineamientos establecidos al igual que las áreas de trabajo en las que se desempeña cada empleado.

2.3.4. Clasificación

Con referencia a la clasificación hecha por Franklin E. (2009), podemos realizar una categorización más profunda de los manuales administrativos.

a) Por su Contenido

- **Manual de Organización**

Este tipo de manual expresa en forma general y apilada todos aquellos aspectos estructurales dentro de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

Está conformado por la historia y descripción de la empresa, misión, visión y objetivos, legislación o base legal, estructura de la organización ahí va el organigrama general, estructurado por áreas o departamentos de la compañía.

Este manual está dirigido a todos los integrantes de la empresa, será de apoyo para identificarlos con ella.

- **Manual de Procedimientos**

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la

secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Permite facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la evaluación del control interno y su vigilancia.

Es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que si no sería un documento muy complejo.

2.3.5. Modelo administrativo

TAYLOR menciona; “Los modelos administrativos son básicamente representaciones que las empresas van copiando, adaptándolos y generalizándolos a las necesidades de las mismas, ya que no suelen ser rígidos. Estos se representan a través de técnicas procesos modelos y sistemas administrativos”.

“Los modelos son un ente que representa de forma precisa algo que será realizado o que ya existe .Son características moldeables, ajustables o aplicables a otros entornos”.

Los modelos administrativos son bases que permiten a la empresa copiar y adaptar de acuerdo a cada necesidad que se presente dentro de la empresa, apoyándose de los procesos y modelos ya definidos administrativamente.

2.3.6. Flujograma

GÓMEZ, Francisco, (2010): “Son representaciones gráficas de un procedimiento administrativo, a través del flujo grama puede graficarse cualquier situación administrativa operativa representada en forma objetiva para mostrar procedimientos”.

Los FLUJOGRAMAS son representaciones gráficas de todos los procesos administrativos, por más sencillo que este sea, se los utiliza también para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir.

a) Importancia de los flujogramas.

Son instrumentos de mucha importancia ya que por medio de éstos se puede expresar toda clase de procesos sin importar su complejidad debido a que resumen de forma gráfica, secuencial y lógica un determinado proceso de las diferentes áreas de una organización.

b) Símbolos utilizados en flujogramas.

Tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de

FLUJOGRAMA:

Inicio – fin.



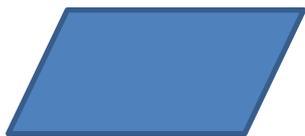
Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso. También puede representar una parada o una interrupción.

Proceso.



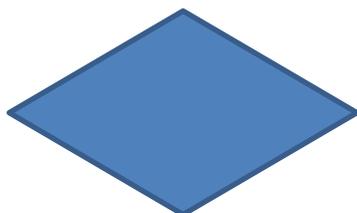
Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción.

Entrada – salida.



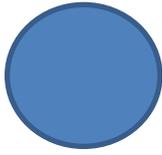
Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información.

Decisión.



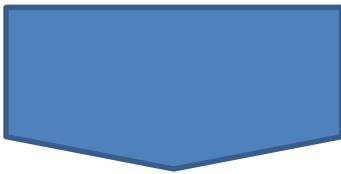
Este es utilizado para la toma de decisiones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.

Conector.



Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama.

Conector fuera de página.



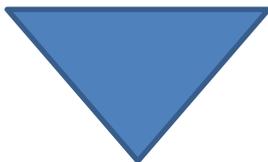
Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.

Documento



Este es utilizado para representar uno o varios documentos según el caso que se requieran.

Archivo



Se utiliza para representar el archivo temporal o definitivo de la documentación en un proceso.

2.3.7. Estructura administrativa

En el ámbito empresarial es preciso tener claro la estructura administrativa de la entidad, para que esta sea eficiente, organizada, al mismo tiempo que se desarrolle con normalidad por ello se señalan a continuación los siguientes conceptos.

a) Organigrama

FERNANDEZ, Rodrigo, (2010): “Es una representación esquemática de los distintos departamentos, unidades de negocios, direcciones que componen la empresa, así como las relaciones de jerarquía que existen entre ellos.”

Terry; define: “Un organigrama es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones, sus relaciones los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.”

Un organigrama es un gráfico en el cual se encuentra expresada la estructura de una empresa y como se encuentra dividida, ya sea en áreas, departamentos o unidades administrativas, además de la relación que existe entre ellas; en un organigrama podemos visualizar de forma general y objetiva como se encuentra compuesta la empresa, por lo que es su carta de presentación hacia la sociedad y su imagen formal, también nos indica las relaciones jerárquicas existentes.

El organigrama debe estar siempre actualizado para que sea un medio útil de análisis de la empresa, y un medio de consulta efectivo, por eso la importancia de que se encuentre bien estructurado y que represente la realidad de la empresa.

b) Tipos de organigramas

- **Organigrama vertical.-** En los organigramas verticales, cada puesto subordinado a otro se representa por cuadros en un nivel inferior, ligados a aquel por líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad. De cada cuadro del segundo nivel se sacan líneas que indican la comunicación de autoridad y responsabilidad a los puestos que dependen de él y así sucesivamente.

Ventajas:

- Son las más usadas y, por lo mismo, fácilmente comprendidas.
- Indicar en forma objetiva las jerarquías del personal.

Desventajas:

Se produce el llamado "efecto de triangulación", ya que, después de dos niveles, es muy difícil indicar los puestos inferiores, para lo que se requeriría hacerse organigramas muy alargados.

- **Organigrama horizontal.**- Representan los mismos elementos del organigrama anterior y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha.

Ventajas:

- Siguen la forma normal en que acostumbramos leer.
- Disminuyen en forma muy considerable el efecto de triangulación.
- Indican mejor la longitud de los niveles por donde pasa la autoridad formal.

Desventajas:

Son poco usados en prácticas, y muchas veces, aun pudiendo hacerse una sola carta de toda la organización, resultan los nombres de los jefes demasiado apiñados y, por lo tanto, poco claros.

- c) **Características de los organigramas.**- Las organizaciones son entes complejos por lo que se requiere que se utilice un organigrama para visualizar su estructura de forma clara, pero existen características fundamentales que deben contener y ser cumplidas para que sean de mayor utilidad y se lo representa en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6

Características de los organigramas

EXACTITUD	El organigrama debe estar expresado lo más claramente posible, por lo que la unidad encargada de realizarlo debe tratar de que sea entendible para todos, para que no existan confusiones ni mal entendidos en su interpretación.
PRESENTACIÓN	En su forma el organigrama debe estar expuesto de una manera comprensible con formas, figuras y líneas que permitan reconocer la estructura de la organización, funciones, relaciones entre las unidades, puestos de mayor y aun los de menor importancia, las comunicaciones y sus vías, los niveles y los estratos jerárquicos, entre otros factores; es importante colocar una tabla de referencia que indique el significado de cada símbolo, para que así todos puedan interpretarlo.
EXPOSICIÓN	Debe ser conocido por todos para que puedan examinarlo cuando lo necesiten; así que la unidad encargada de realizarlo tiene que coordinar con la administración para su eficaz difusión y conocimiento de todos.
VALIDEZ	Debe estar bien especificado la fecha de elaboración, que unidad fue la encargada de hacerlo, por quien fue aprobado, todo esto para tener un medio confiable que en verdad sirva de guía, porque un organigrama desactualizado no nos muestra la imagen real de la empresa y puede causar confusiones; a medida que la organización crece es necesario ir haciendo las modificaciones pertinentes, de este modo se logra tener al día el organigrama.

Cuadro N°: 6
Fuente: Bravo V, Contabilidad General
Elaborado por: Las Autoras

2.3.8. Proceso administrativo

El proceso administrativo es el núcleo de la administración de empresas como disciplina de estudio, siendo este proceso un ciclo continuo, ya que luego del último paso controlar se vuelve a empezar con planificar.

a) Planeación

Es una actividad organizada, mediante la aplicación de estrategias y acciones que empiezan con la definición de objetivos y metas. A través de la planificación se puede tomar decisiones oportunas actuales y futuras para el cumplimiento de metas trazado.

b) Organización

Es un proceso y una estructura ideada para especializar y realizar el trabajo de la administración mediante la asignación de la autoridad, responsabilidad y establecimiento de canales de comunicación entre los grupos de trabajo para asegurar la coordinación y eficiencia en el desarrollo de las tareas asignadas.

c) Integración de Personal

La integración de personal se refiere a como ocupar o mantener ocupados los puestos en la estructura de la organización mediante la identificación de:

- Los requerimientos de la fuerza de trabajo.
- Inventario de las personas disponibles.
- Reclutamiento, selección, colocación, ascensos y evaluación.
- Planeación de carreras, compensaciones y capacitación.

De igual manera se puede desarrollar tanto a los candidatos como a los titulares de los puestos para que realicen sus tareas con eficacia y eficiencia.

d) Dirección

Dirigir implica mandar, influir, motivar, llegar al fondo de las relaciones de los administradores con cada una de las personas que trabajan con ellos.

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

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

e) Control

El control es el proceso que permite medir y corregir el desempeño del recurso humano y de la organización a fin de garantizar y evaluar los objetivos y planes que se han cumplido.

2.3.9. Administración de Talento Humano

LONGENECKER, Justin, (2012): “Conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos de la gente o talento humano de un puesto

administrativo, que incluyen: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación”. (p. 86)

ARAMAYO, Rodolfo (2010): “Se denomina recursos humanos: “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.” (p. 45)

ZAPATA, Esther (2013), en su publicación virtual señala que: “Se denomina recursos humanos (RR.HH.) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.”

Por lo tanto se puede decir que el Talento Humano es necesario para la ejecución de las actividades de la organización.

Hoy en día el factor humano es considerado como uno de los agentes principales y más sensibles, es por esto que la administración del Talento humano es obligatoria para el manejo de los requerimientos y expectativas de la empresa.

Una nueva política de gestión del talento humano debe ir más allá para lograr objetivos como los siguientes:

1. Desarrollo de la capacidad intelectual del personal.
2. Desarrollo de sus ideas e iniciativas.
3. Satisfacción de sus ambiciones y metas
4. Creación de una motivación efectiva hacia el logro de sus metas personales y no solo de las metas del empleador.
5. Obtención de un mayor nivel de independencia y de responsabilidad individual.

De esta manera una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo. La Gestión del Talento Humano constituye, por tanto, un factor básico para que la empresa pueda obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad.

a) Selección

ROJAS, Pedro, (2010): “El proceso de selección de personal tiene como finalidad encontrar la persona adecuada para un determinado puesto de trabajo.”(pág.86).

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

b) Pasos del proceso de selección

1. Estudios de las solicitudes de empleo y revisión de documentación presentada por los aspirantes: El proceso de selección se inicia con el estudio de las solicitudes de empleo llenadas por los aspirantes y recabados en el proceso de reclutamiento. Se utiliza para obtener información importante acerca de los aspirantes al cargo.
2. Entrevista Inicial: Una vez que hayan sido revisadas y estudiadas las solicitudes de empleo; se procederá a realizar una entrevista inicial la cual permitirá escoger al candidato que mejor se ajuste a las complejidades y requerimientos de capacidad y personalidad del cargo.
3. Las Pruebas: Su objetivo es comprobar la capacidad, destreza y habilidades del aspirante mediante pruebas prácticas y objetivas, también se utilizan pruebas psicotécnicas para determinar vocaciones, inclinaciones, aspiraciones del líder, entre otros.
4. Examen Médico: La finalidad de este paso es conocer si el aspirante reúne las condiciones físicas y de salud, requeridas para el buen desempeño del cargo. Es en esta fase donde la empresa le interesa conocer el estado de salud física y

mental del aspirante, comprobar la enfermedades contagiosas, investigar enfermedades profesionales, determinar enfermedades hereditarias, detectar indicios de alcoholismo o uso de drogas, prevención de enfermedades, para evitar indemnización por causas de riesgos profesionales, entre otros.

5. Entrevista Final: Esta entrevista es realizada por los supervisores o jefes de unidad en donde existe la vacante y en ellas podrán saber si el aspirante reúne los requisitos del oficio que solamente ellos conocen, pues la decisión de rechazar o contratar la toman los ejecutivos de líneas con los supervisores.
6. Contratación: Esta fase es netamente formal, aquí se le informará sobre sueldo, prestaciones sociales, duración del contrato, luego se le presentará a sus jefes y compañeros de trabajo y se le señala su lugar físico y jerárquico dentro de la organización.

c) Reclutamiento

ROJAS, Pedro, (2010): “La fase de reclutamiento consiste en informar sobre la oferta de empleo de la empresa con la finalidad de conseguir un número considerable de candidatos que puedan formar parte del proceso de selección.” (pág.26.).

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

d) Fases del reclutamiento

Fase I - Necesidad de Personal: En esta etapa se harán los estudios previos necesarios para tratar de detectar hasta qué punto van a existir las necesidades de personal, donde se van a producir y qué factores se pueden citar: Vacantes, el índice de rotación del personal; el índice de ausentismo por vacaciones, permisos, estimaciones de reposo y las inasistencias, los planes de expansión previstos, las condiciones del mercado, los cuadros de promoción y adiestramiento, entre otros.

Fase II - Requisición de Personal: Es la reunión de requisitos del cargo; cada uno de los cuales tendrá la siguiente información: Título del cargo (nominación), a qué unidad estará adscrito, definición del puesto, descripción de las tareas del cargo, relaciones jerárquicas y verticales, relaciones horizontales, condiciones en las cuales se efectuará el trabajo (dentro o fuera de la empresa), remuneración asignada al cargo.

Características personales: Edad, sexo, estado civil. Características físicas: Destreza manual, auditiva, olfativa, visual.

Habilidades personales: capacidad de análisis, síntesis, pensamiento abstracto, numérico, verbal.

Condiciones personales: Iniciativa, responsabilidad, cooperatividad, facilidad en el trato con todo tipo de público, Entre otros.

2.3.10. Inducción profesional

ROJAS, Pedro, (2010): Se refiere a u proceso encaminado a introducir o presentar a los nuevos empleados de una determinada organización, ofreciéndoles asistencia y apoyo; de manera tal que les permita a ambos familiarizarse lo antes posible con ella y conocer, entre otra cosas, el clima de la organización, los servicios que ofrece, la distribución de los espacios físicos y el detalle de las funciones y los puestos.” (pág.34).

La Inducción en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso, durante el período de desempeño inicial periodo de prueba.

Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

No obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos.

La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.

Todo programa de inducción debe comprender la siguiente información de manera general:

2.3.11. Información sobre la empresa organismo:

- Misión y Visión.
- Historia
- Actividad que desarrolla. Posición que ocupa en el mercado.
- Filosofía – Objetivos.
- Organigrama General

a) Disciplina Interior:

- Reglamentos de régimen interior (identificación para control de entrada y salida de personal, de vehículos, de uso de las instalaciones)
- Derechos y Deberes.
- Premios y sanciones. Disciplina.
- Ascensos.

b) Comunicación personal:

- Fuerza laboral (obreros – empleados).
- Cuadros directivos.

- Representantes del personal.
- Subordinados.
- Compañeros.
- Servicios y ventajas sociales (beneficios socio-económicos) que brinda.
- En cuanto al cargo específico que va a desempeñar el trabajador es preciso resaltar la siguiente información:
- Explicación de las actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa.
- Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación) posibilidades de progreso.
- Rendimiento exigible: Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el cargo.
- Información sobre las funciones que cumple la Unidad a la cual está adscrito.
- Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.

2.3.12. Evaluación del desempeño

ROJAS, Pedro, (2010):“La evaluación del desempeño es un proceso de gestión en el que los objetos y competencias de la empresa son transmitidos y materializados en un plan de acción que, a través de un seguimiento continuo y sistemático, asegura el óptimo desempeño de las personas,

garantice las expectativas de desarrollo y sirva de guía en el desarrollo profesional de cada una de las personas.” (pág.98).

El mayor recurso de una empresa está en sus profesionales, aunque muchas ignoran el valor del potencial que sus colaboradores pueden traer al negocio; es por eso que debemos de poner énfasis en la evaluación del talento.

El objetivo de la evaluación es cuantificar el potencial con el que cuenta el personal en la organización, mejorar el desempeño y provocar el aumento de la productividad, oportunidades de crecimiento, participación de todos los miembros de la organización y definir la contribución de los empleados.

- Las características que se evalúa al talento humano son: Las características individuales, de grupos y las organizacionales.
- Las características individuales son las aptitudes, las actitudes, los valores, la personalidad, los conocimientos, la experiencia, y los estilos de trabajo.
- Las características de grupos, como el liderazgo, la comunicación, los estilos de trabajo, las redes de interacción.
- Las características organizacionales como el clima, la cultura, el cambio, la satisfacción, el desempeño y la calidad de vida.

2.4. Normas internacionales de información financiera (NIIF).

Es importante difundir éstas normas entre los empresarios, administradores, personal contable, usuarios de estados financieros y demás agentes interesados en su conocimiento y aplicación.

El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), así como el Consejo de la Federación Internacional de Contabilidad (IFAC), son organizaciones relacionadas con la presentación de información financiera a nivel mundial, tal es el caso de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). Todos los miembros integrantes de la IFAC, a su vez son miembros del IASB; la primera reconoce al segundo organismo, como el emisor de las (NIC).

Por otro lado, ha sido creado el Comité de Interpretaciones Permanente (SIC), que se encuentra formado por 12 miembros con derecho a voto, siendo su Misión la de crear Interpretaciones de las NIC para que el IASB los apruebe.

En el año 2002 el SIC cambia su nombre por el de Comité de Interpretaciones de Información Financiera (IFRIC), con la obligación no sólo de interpretar las NIC y NIIF, sino además de proporcionar guías de asuntos no tratados en las NIC o NIIF.

La Unión Europea ha exigido a las empresas que coticen en bolsa, la aplicación de las NIIF a partir del año 2005. Paulatinamente ésta decisión o exigibilidad se ha ido globalizando en todo el Mundo, por tanto el uso de las NIIF deja de ser un

mero enunciado técnico en materia contable, para convertirse en una necesidad urgente de aplicación, habiendo el Ecuador decidido adoptar estas normas a partir del 1 de enero del 2009, según la Resolución de la Superintendencia de Compañías, en la forma que se enunció en los antecedentes.

2.4.1. Aplicación de las NIIF.

Requieren que obligatoriamente se cumpla con los siguientes mandatos:

Para la preparación de estados financieros deben involucrarse todas las NIIF, siguiendo en forma rigurosa paso a paso para formular el Balance Inicial.

Se deben reconocer todos los activos y pasivos requeridos por las NIIF; no se deben reconocer activos y pasivos que las NIIF no permitan reconocer.

Reclasificar activos, pasivos y patrimonio clasificados o identificados de acuerdo con otros principios o normas que en la actualidad no concuerdan con NIIF; y, aplicar las NIIF en la medición de todos los activos y pasivos reconocidos.

2.4.2. Puntos importantes de las NIIF.

La NIIF No 1 permite algunas excepciones a los “mandatos” anteriormente expuestos, particularmente en ciertas áreas o resultados, por ejemplo: el Costo de Cumplir pueda exceder a los beneficios de los usuarios de estados financieros.

Prohíbe la aplicación retrospectiva, de manera preferente cuando se deben ejercer ciertos juicios sobre condiciones pasadas, luego de que se sabe o se conoce el resultado final.

Requiere obligatoriamente revelaciones que expliquen en forma clara, como afecta la transición de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) anteriores hacia las NIIF, la posición financiera, resultados y flujos de caja.

Esta NIIF se aplica para estados financieros cuyos periodos comenzarán en o después de enero 1 del 2008 (fecha de transición para Ecuador);

Debe ser aplicada en los primeros estados financieros anuales y en cada uno de los periodos intermedios presentados de acuerdo con la NIC No. 34 “Información Financiera Intermedia”.

Se considera que necesariamente y por obligación deben existir procesos para su aplicación, entre los cuales se mencionan los siguientes:

- **Conocimiento previo de las operaciones del ente.**

Es importante conocer en forma previa el objetivo de la Entidad, involucrando sus políticas contables aplicadas en la preparación de estados financieros.

- **Diagnóstico preliminar.**

Una vez identificadas las operaciones, se debe diagnosticar la viabilidad de aplicación de las NIIF observando las reglas que rigen para su implementación por primera vez.

- **Capacitación.**

El personal inmerso en las operaciones contables y financieras de la Entidad, deberá encontrarse perfectamente capacitado en el conocimiento y aplicación de las NIIF.

- **Evaluaciones.**

Cumplidos los procesos anteriores se realizará una Evaluación de los componentes de los estados financieros, que deberán ser debidamente clasificados por cuentas o grupos de cuentas, con el fin de depurar la información constante en ellos (se recomienda realizar estas actividades al cierre del período en diciembre 31 del 2007).

En este proceso debe existir la aceptación y aprobación de los respectivos ajustes y/o reclasificaciones de cuentas por parte de la Gerencia General o el Organismo Administrativo Superior.

- **Conversión inicial de estados financieros.**

Reconocidos razonablemente los activos, pasivos y patrimonio (diciembre 31/2007), la Entidad estará en capacidad técnica de realizar la Conversión de estados financieros en la fecha de transición: enero 1 del 2008.

- **Requerimientos mínimos o básicos.**

Los administradores de las entidades tendrán que aceptar el cambio de cifras en los balances; así como el cambio de los procesos para generar información financiera; de igual forma el personal debe cambiar en su pensamiento conceptual para operar y generar información con aplicación de NIIF, y de igual manera deben cambiar los sistemas de información.

En conclusión es un cambio radical y general tanto de los agentes como de los medios.

- **Implementación.**

Mediante los procesos indicados, se obtendrán los primeros estados financieros de forma comparativa.

2.4.3. Alcance de los ajustes de la NIIF's en el hotel

El formato de presentación de los estados financieros de empresas individuales presenta algunos cambios si éstos se elaboran según NIIFS (NIC1 y la NIC 9 básicamente). En concreto, son Estados Financieros según esta normativa el Balance de Situación, la Cuenta de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Tesorería y Notas a los Estados Financieros.

Balance de Situación. Las modificaciones que afectan a las distintas partidas del Balance de Situación agrupadas por masas patrimoniales.

- **Activo. Gastos de constitución**

Las partidas de gastos de constitución, gastos de primer establecimiento y gastos de ampliación de capital que constan en el activo del Balance de Situación y que, por tanto, no están completamente amortizadas, no son susceptibles de ser consideradas ni como activos intangibles (NIC 38) ni como activos materiales (NIC 16), por lo que deben eliminarse de dicho Activo y considerarse un gasto de la empresa reduciéndose así el resultado ordinario.

Ajuste:

157.753.78	Pérdidas y ganancias a Gastos de Constitución
152.66	Gastos de Constitución
145.313.29	Gastos de primer establecimiento
12.287.83	Gastos de ampliación de capital

- **Activo. Inmovilizado Inmaterial**

- a) Son elementos de activo que, aun no siendo propiedad real de la empresa, son utilizados durante la mayor parte de su vida útil por la compañía. Según las NIIFs son activos pero no deben incluirse como activos inmatrimales sino como inmovilizado material que es en realidad para lo que son utilizados. Es por ello que deben traspasarse a la cuenta específica según la naturaleza del bien tanto la cuenta de bienes en régimen de arrendamiento financiero como su correspondiente amortización en el modelo de Balance.

Ajuste

429.089.86 Maquinaria

75.721.58 Amortización Acumulada Inmov. Material Arrendamiento

504.811.44 Bienes de arrendamiento financiero.

- **Activo. Inmovilizado Material**

El inmovilizado material figura en el Balance de Situación del Hotel que corresponde con los activos que de forma permanente son utilizados básicamente en las actividades de alojamiento y restauración propias de la compañía. Es decir, están dedicados actividades de explotación ordinarias, son bienes afectados a la explotación ordinaria, son bienes afectos a la explotación (regulados por la NIC 16) y no actividades especulativas, que sería bienes o inmuebles de inversión

(NIC 40) o existencias (NIC 2). Igualmente, según la NIC 16 el inmovilizado material pasa a denominarse propiedad, planta y equipo.

Partiendo de esta consideración su valoración debe contemplarse, de forma optativa para la empresa, o bien al coste de adquisición o bien al valor razonable o de mercado. El criterio de valoración de activos debe ser el mismo para todos los elementos contables de una partida. Es decir, si se decide valorar al coste de adquisición el mobiliario, debe hacerse todo el inmobiliario. El tratamiento preferente que establece la NIC 16 consiste en reconocer los elementos de inmovilizado material para su coste de adquisición menos las amortizaciones practicadas y pérdidas de valor acumuladas, es decir por su valor neto contable.

Esta opción impide considerar incrementos en el valor de los mismos por la diferencia del valor de mercado y valor neto contable (siempre que el primero fuera mayor que el segundo)

En caso de optar por la segunda opción, es decir valorar el bien a valor razonable o de mercado, es obligatorio disponer de una tasación pericial.

- **Activo. Existencias**

La valoración de las existencias podrá clacularse según la NIC 2 mediante los métodos FIFO, LIFO, PMPonderado. Dado que el método de valoración de existencias que aplican en el Hotel es el Precio Promedio Ponderado no corresponde realizar ningún ajuste ya que es aceptado por la normativa en cuestión.

- **Cuenta de Pérdidas y ganancias. Resultados extraordinarios**

Según la NIIF 8 el uso de las cuentas referidas al resultado extraordinario es muy restrictivo. Los gastos extraordinarios quedan reducidos básicamente a los derivados de los fenómenos y desastres naturales. Para que una partida sea considerada extraordinaria debe ser claramente diferente de las actividades ordinarias que desarrolla la empresa. Puesto que en la Cuenta Pérdidas y Ganancias del Hotel esta partida incluye multas y sanciones, éstas deben considerarse como gasto ordinario del ejercicio disminuyendo el resultado de explotación.

Ajuste.

1315.37 Gastos de explotación multas y sanciones

1315.37 Gastos extraordinarios

2.5. Análisis Financiero

2.5.1. Definición de Análisis Financiero.

BRAVO, Mercedes (2010): “El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias e indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones.” (p.227)

RUBIO, Pedro (2010): Proceso de reflexión con el fin de evaluar la situación financiera actual y pasada de la empresa, así como los resultados de sus operaciones con el objetivo básico de determinar, del mejor modo posible, una estimación sobre la situación y los resultados futuros”. (p.2)

RODRIGUEZ, Isabel, (2011): “Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea del comportamiento de la empresa. Los índices financieros para que sean de verdadera utilidad al momento de realizar análisis, deben compararse con los índices de estados financieros de períodos anteriores”

Por lo tanto el análisis financiero es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

2.5.2. Métodos de Análisis Financiero.

No existe una metodología única para el análisis financiero, esta varía de acuerdo al criterio de los diferentes autores, sin embargo, los métodos más conocidos y aplicados son:

- **Análisis vertical.**

Se refiere al estudio de los estados financieros a determinada fecha o período sin relacionarlos o compararlos con otros, ejemplo: Balance General a una fecha determinada o Estado de Resultados de un período específico.

El análisis vertical tiene la característica de estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. Es un análisis estático porque estudia la situación económica o financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

- **Análisis comparativo u horizontal.**

Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un período a otro.

- **Análisis de tendencias.**

Consiste en analizar los estados financieros en base a estados comparativos con el propósito de identificar comportamientos específicos que tengan la

tendencia o proyección definida según la naturaleza de la cuenta o variable de estudio.

- **Análisis de fluctuaciones.**

Éste método tiene como propósito el identificar y comentar sobre situaciones de comportamientos especiales eventuales. Las fluctuaciones son de dos clases: Cíclicas o estacionales e Irregulares.

2.5.3. Diagnóstico financiero.

Es el método más profundo y completo del análisis financiero, utiliza varios métodos con el objetivo de conocer la situación financiera a una fecha determinada y los resultados de un ejercicio, correlacionados con aspectos y variables de gestión, es decir observar e investigar la causa – efecto de las decisiones gerenciales de producción, comercialización, administración, recursos humanos, tecnología, etc. Con el fin de tomar medidas correctivas en estricto orden de prioridades y aprovechar las bondades de las variables analizadas.

- **Índices financieros.**

JARAMILLO, Felipe (2010): Nos sirven para saber lo precario o lo saludable o segura que se encuentre una entidad. Son para los traductores una herramienta muy importante porque es para ellos cómo una fotografía de la entidad. (P. 78).

GITMAN, Lawrence: Nos sirven para tomar decisiones correctas y dirigir con eficiencia y eficacia nuestra entidad. Nos sirven para planear a corto, mediano y largo plazo. (P. 47).

Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores económicos y financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos de las Empresas como también a los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan.

2.6. Control Interno Administrativo

A continuación se expresa el significado de control interno administrativo, como lo indica el libro de Control Interno escrito por **Mantilla, Samuel (2008)**:

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar

seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí, es ejecutado por personas, no solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de la organización.

De acuerdo a lo dicho se expresa su definición:

CONTROL INTERNO, Informe COSO “Es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p.4).

El control interno en una compañía es un instrumento fundamental porque se aplica a todas las áreas de la empresa, de forma especial a la administrativa y contable, que son el soporte organizativo de toda compañía, proporcionando un adecuado desarrollo de las tareas que se realizan en la misma, porque el sistema de control interno busca examinar la forma de funcionamiento de un ente productivo verificando que las obligaciones se cumplan a cabalidad por sus

responsables, utilizando instrumentos como medidas de comparación y estándares de calidad, para que se ahorre recursos de tiempo y dinero dando como resultado la realización de objetivos planteados además de brindar métodos preventivos o de corrección.

Figura N° 1

Componentes de control interno

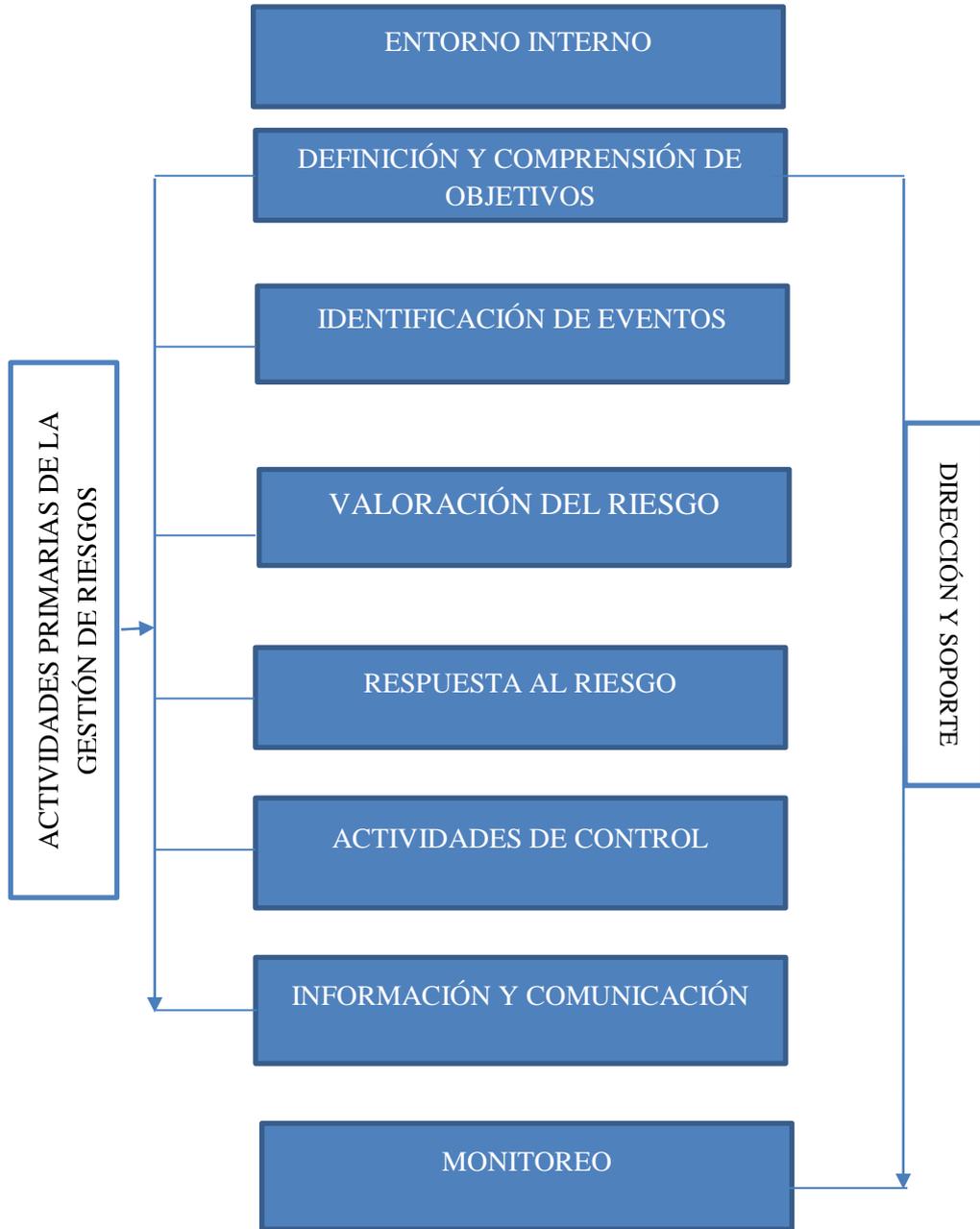


Figura N° 1
Fuente: COSO
Elaborado por: Las Autoras

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1.Introducción

El Hotel La Giralda forma parte de compañía Prada y Prada Hoteles, es una entidad dedicada a la prestación de servicios de hospedaje y de organización de eventos, caracterizándose por su hospitalidad, precios especiales y atención al cliente.

El Hotel La Giralda presta sus servicios desde el año 1989, logrando así durante este tiempo confianza de sus clientes y obteniendo posicionamiento en el mercado nacional.

Luego de haber realizado un diagnóstico del hotel, se obtiene como resultado que existen ciertas debilidades administrativas financieras en el manejo de la compañía, lo cual limita la dirección adecuada de las actividades cotidianas del hotel; por lo que se ha visto la necesidad primordial de proponer un Modelo Administrativo Financiero, que le permita mejorar el desarrollo de la gestión administrativa y financiera.

Para la realización del Modelo Administrativo Financiero se ha establecido la siguiente estructura:

En la primera parte se encuentra detallado la filosofía de la empresa, su misión, visión, principios y valores, políticas, estrategias, organigrama estructural propuesto y por último el reglamento interno que va a normar las actividades administrativas esto servirá para direccionar de una manera adecuada a la empresa.

En la segunda parte consta el diseño del manual de funciones para cada uno de los puestos existentes en la empresa, donde se hace referencia también al perfil de cada uno de ellos, la relación de dependencia, el nivel al cual pertenece, la descripción de las funciones de cada cargo y el objetivo de cada área.

En la tercera parte se halla descrito el manual de procedimientos en el que se detallan los pasos a seguir de las principales actividades que se realiza en el Hotel La Giralda en el ámbito administrativo y financiero.

Para culminar y completar la organización total de la compañía la cuarta parte se refiere a Normas contables, Estados Financieros, índices financieros con el objetivo de establecer un estructura contable uniforme, que sirva de sustento al contenido confiable de la información financiera, que reflejen los riesgos y beneficios por los que atraviesa la empresa, obteniendo información razonable por medio de la presentación de sus estados para una toma de decisiones acertada.

3.2. Estructura de la propuesta

Figura N° 2

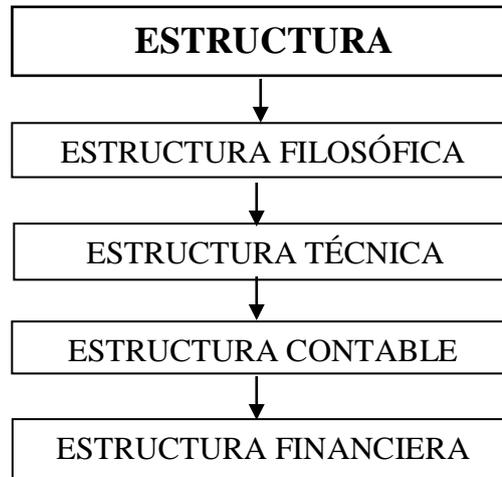


Figura N° 2
Elaborado por: Las Autoras

3.3. Desarrollo de los componentes

3.3.1. Estructura filosófica

3.3.1.1. Misión

El hotel La Giralda Ofrece servicios personalizados de calidad y excelencia, encaminado a la satisfacción total del cliente, mediante profesionalismo, confidencialidad y hospitalidad para todo el país y el mundo.

3.3.1.2. Visión

El Hotel La Giralda en el año 2020 será una compañía de prestigio a nivel nacional e internacional que se distinga por la calidad y profesionalismo en servicios y productos hoteleros, comprometidos a través del perfeccionamiento continuo; brindando seguridad, rentabilidad y desarrollo al talento humano y por ende a la sociedad.

3.3.1.3. Objetivos

- Obtener un crecimiento continuo estableciendo calidad de servicios y productos, logrando procesos eficientes y eficaces.
- Cumplir con normas, políticas y reglamento interno de la empresa para un desempeño efectivo.
- Capacitar continuamente al talento humano en todos los niveles jerárquicos para obtener desarrollo y rentabilidad.
- Establecer en el talento humano empoderamiento de la empresa para lograr bienestar y trabajo en equipo.

3.3.1.4. Principios

- Contribuir al desarrollo personal.- En la empresa nuestro talento humano estará en constante capacitación y autoaprendizaje, siempre reconociendo su esmero, brindando estabilidad y compromiso con la empresa.

- Responsabilidad.- Al desarrollar todas las actividades en la empresa se hace con compromiso, orden y eficiencia para brindar al cliente calidad de servicio.

- Sostenibilidad.- El respeto con el medio ambiente, en todas las áreas de la organización, garantiza que nuestro crecimiento sea sostenible.

3.3.1.5.Valores

- Vocación de servicio.- Satisfacer las necesidades de los clientes dando respuesta rápida y eficaz a sus requerimientos, anticipándonos a las necesidades y brindar trato personalizado.

- Integridad.- Es el compromiso moral, ético de nuestra conducta al resolver situaciones con respeto y transparencia.

- Trabajo en equipo.- Es la capacidad de colaboración, comunicación y pro actividad en la organización generando sinergia en el alcance de los objetivos de la institución.

3.3.1.6. Organigrama estructural propuesto

Figura N° 3

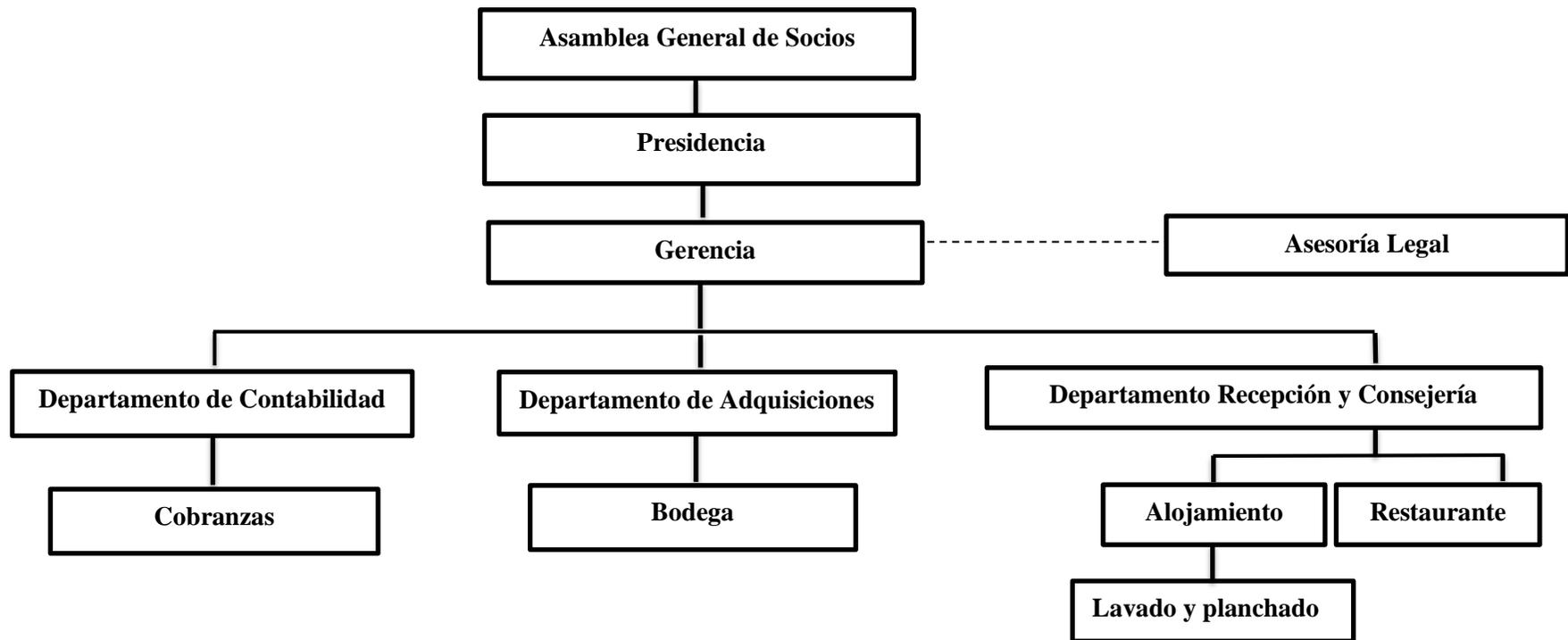


Figura N°: 3
Elaborado por: Las Autoras

3.3.1.7. Reglamento interno del hotel la giralda

CAPÍTULO I

OBLIGATORIEDAD Y ALCANCE

ARTÍCULO 1.- El presente reglamento Interno regula las actividades diarias del recurso humano en el hotel, promoviendo armonía, proactividad, eficiencia y eficacia.

Se demanda al talento humano a cumplir con lo acordado en el contrato de trabajo para la exigencia de sus derechos y obligaciones, así como las disposiciones del Código de Trabajo.

ARTÍCULO 2.- El recurso humano está sujeto al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este Reglamento Interno, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad, la aplicación es obligatoria en la ciudad de Ibarra en la Av. Atahualpa 15-142 y Juan Francisco Bonilla.

ARTÍCULO 3.- Con el propósito de que todos los trabajadores tengan pleno conocimiento del presente Reglamento Interno de Trabajo y se dé cumplimiento al Artículo 64 del Código de Trabajo, se mantendrá en permanente exposición en el centro de trabajo, copia auténtica de este instrumento debidamente aprobado por las respectivas autoridades de trabajo, sin perjuicio de entregar un ejemplar a cada trabajador.

CAPÍTULO II

CLASIFICACIÓN INTERNA Y ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

ARTÍCULO 4.- Es talento humano del Hotel La Giralda, todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales, suscritos mediante sus respectivos contratos individuales de trabajo y mientras dure su vigencia laboral.

ARTÍCULO 5.- Para efectos de orden interno-administrativo el Hotel La Giralda, se encuentra organizado de la siguiente manera:

- General de Socios
- Presidencia
- Gerencia General
- Administrativos
- Operativos

CAPITULO III

CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 6.- Los empleados deben tener en cuenta que toda la información documentos, procedimientos, estadísticas, registros, expedientes personales de trabajadores, entre otros, son intereses pertenecientes al Hotel La Giralda; por lo tanto se exige a todos los empleados, reserva y confidencialidad de los mismos,

de conformidad con lo expresado en el literal h) del artículo 45 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO IV

REQUISITOS PARA ADMISIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

ARTÍCULO 7.- El requerimiento de talento humano para cada departamento, es potestad de cada Jefe Departamental, siendo la Gerencia General encargada de realizar la selección y posterior contratación del aspirante; el mismo que debe proporcionar de forma obligatoria en la solicitud de empleo, de manera clara, y verás, todos los datos que le sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el registro del hotel.

El o la seleccionada deberá proporcionar la documentación siguiente:

- Nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, dirección domiciliaria y cargas familiares.
- Cédula de identidad o ciudadanía y certificado de votación, actualizadas.
- Encontrarse en goce de sus derechos de ciudadanía.
- Certificados de los últimos trabajos en hoja membretada, en el que consten el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada.
- Certificados de honorabilidad.
- Títulos obtenidos de cursos, talleres, seminarios, etc.
- Certificado de Antecedentes personales.
- Examen médico.

Si después de haberle contratado, se descubriere falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, se procederá a la separación del Hotel La Giralda.

ARTÍCULO 8.- Cualquier cambio de domicilio o datos informativos, deberá ser notificado por el empleado a la empresa para actualización de los mismos, comunicación que deberá efectuar en un término no mayor a un mes a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

ARTÍCULO 9.- Todo empleado al ingresar al Hotel La Giralda, deberá suscribir un contrato con inclusión de período de prueba de 90 días, transcurrido este tiempo se considerará el contrato a plazo fijo por el tiempo que faltare para completar un año en relación al artículo 15 del Código de Trabajo.

Si al término del año las partes deciden continuar con la relación laboral, se renovará el contrato de trabajo por un contrato de tiempo indefinido.

ARTÍCULO 10.- En el primer día de trabajo, el empleado será informado acerca del área en la cual prestará sus servicios, orientación sobre misión, visión, objetivos del hotel, así como también de las funciones que le corresponderá desarrollar en su puesto de trabajo.

Los trabajadores que fueren contratados deberán cumplir con las obligaciones acordadas en sus respectivos contratos, en la ley y el presente reglamento Interno de Trabajo.

CAPÍTULO V

CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA, HORARIO DE TRABAJO Y REMUNERACIÓN

ARTÍCULO 11.- Los empleados de la empresa, deberán laborar la jornada máxima establecida en el Art. 47 del Código de Trabajo, es decir ocho horas diarias y cuarenta horas semanales en horarios rotativos.

En caso de que la empresa por necesidad de su servicio deba modificar los horarios de trabajo se le informará por escrito al empleado con 24 horas de anticipación.

Si el empleado necesitare cambiar su horario de trabajo por calamidad doméstica comprobada, deberá informar a su jefe inmediato superior por escrito. No podrá demandar el pago de horas suplementarias o extraordinarias si es que no son debidamente autorizadas por el jefe inmediato superior.

Ningún empleado podrá laborar en horas que no sean indicadas por el Hotel La Giralda, para laborar horas suplementarias o extraordinarias se requerirá acuerdo entre las partes, estas horas no podrán exceder de cuatro en un día y doce a la semana; y deberán ser canceladas con los recargos de ley correspondientes.

ARTÍCULO 12.- Todo trabajador está obligado a realizar sus labores en el horario establecido de forma adecuada y con diligencia, en cumplimiento de las funciones asumidas, ajustándose a los planes emprendidos en la compañía.

ARTÍCULO 13.- Es obligación de cada trabajador registrar personalmente el control de tiempo, tanto al ingreso como a la salida de sus labores diarias.

Este registro permitirá a la empresa verificar su horario de trabajo.

ARTÍCULO 14.- Las remuneraciones serán canceladas al empleado en forma mensual, de acuerdo a lo convenido en el Contrato Individual de Trabajo y a lo establecido en el Código de Trabajo y se deducirán todos los descuentos debidamente autorizados.

Cuando el empleado no esté conforme con una liquidación de pago de cualquier concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja en el mismo momento de recibirla, en cuyo caso dejará constancia del particular por escrito.

CAPÍTULO VI

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES AL TRABAJADOR

ARTÍCULO 15.- Todos los trabajadores tendrán los derechos establecidos en las leyes, los reglamentos y demás disposiciones legales, en los correspondientes Contratos Individuales de Trabajo y en el presente Reglamento Interno.

ARTÍCULO 16.- Cada empleado del Hotel La Giralda tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Ejecutar el trabajo y prestar los servicios convenidos en los términos del respectivo contrato individual;

- b) Realizar el trabajo y prestar los servicios convenidos con responsabilidad, intensidad, honestidad y cuidado apropiados, con la capacidad exigida y en la forma, tiempo y lugar ordenados;
- c) Cumplir con exactitud las órdenes, instrucciones, disposiciones y orientaciones de la empresa con relación a sus funciones para las que fue contratado, las mismas que serán dadas a través del gerente general y/o de los jefes departamentales correspondientes;
- d) Cumplir con puntualidad y registrarse en el sistema de control de horarios, en los tiempos establecidos por la empresa, así como también se tomara en cuenta como atraso si el trabajador llegare tarde con más de cinco (5) minutos a la hora fijada, sea parte de su jornada habitual o cualquier reunión o evento que haya sido convocado;
- e) Asistir a los curso de capacitación y formación a los que la empresa lo haya asignado;
- f) Atender en forma cortés y respetuosa a todo el grupo de interés del Hotel;
- g) En caso de inasistencia por cualquier calamidad dar aviso y justificar con los respectivos certificados médicos que avalen su condición de salud, dentro de 24 horas al jefe inmediato superior;
- h) Observar cuidadosamente todas las normas de moralidad, cultura, corrección, educación, urbanidad y cortesía; y especialmente, todos los principios de disciplina, orden y jerarquía, inclusive fuera de la empresa;
- i) Acudir a la empresa correctamente uniformado;
- j) Guardar escrupulosamente todos los datos e informaciones confidenciales y todos los secretos técnicos, comerciales, personales y otros, que por razón de

su trabajo conozca o haya conocido, inclusive frente a sus demás compañeros de trabajo;

- k) Cuidar su propia seguridad y la seguridad de sus compañeros de trabajo;
- l) Prestar toda la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgo inminente que afecte o amenace a la empresa o a las personas que prestan sus servicios a ella;
- m) Observar permanentemente aseo en su persona y sujetarse estrictamente a las medidas de seguridad, prevención, sanitarias e higiénicas impuestas por la ley, los reglamentos, las autoridades competentes o la empresa misma;
- n) Observar absoluta sobriedad;
- o) Someterse a los exámenes médicos ordenados por la empresa, que no afecte la integridad del trabajador, así como cumplir con el tratamiento y prescripciones médicas;
- p) Usar los vehículos, materiales, herramientas, enseres, artefactos, útiles y, en general, muebles de la empresa, de manera legal cuando por cualquier causa los maneje en razón de sus funciones, con suma diligencia o cuidado, evitando todo uso indebido o extraño;
- q) Trasladarse, cuando la empresa así lo disponga, a cualquier otro lugar de la República en donde la empresa tenga temas que tramitar, en la forma y bajo las condiciones establecidas en la ley, de acuerdo al Art. 42 numeral 22 del Código de Trabajo;
- r) Mantener actualizados los datos e informaciones de su registro, eventos que, en todo caso, deberán ser acreditados con su documentación legal respectiva;
- s) Informar a su jefe inmediato superior cuando advierta que algún hecho que pueda traer como consecuencia accidentes a las personas o daños a la

propiedad, deficiencias o interrupciones en los servicios de la empresa que a su juicio esté o pueda posteriormente perjudicar o entorpecer la normal marcha del trabajo;

- t) Suministrar al jefe inmediato superior las informaciones completas y detalladas que se le soliciten; dentro del plazo y calidad solicitados;
- u) Cumplir las demás normas y obligaciones especiales que señale o disponga el hotel, a través de su gerente general o cualquier superior jerárquico, y observar las demás obligaciones establecidas en las leyes, principalmente en el artículo 45 del Código de Trabajo, en los Reglamentos y más disposiciones legales en los Contratos Individuales de Trabajo y en este Reglamento Interno.

ARTÍCULO 21.- Los trabajadores de la empresa tendrán las siguientes prohibiciones:

Introducir a los puestos de trabajo:

- a) Armas de fuego, sin la debida autorización de autoridad competente y comunicación por escrito a la gerencia general;
- b) Armas corto punzantes;
- c) Bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas;
- d) Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias alcohólicas, estupefacientes o psicotrópicas;
- e) Faltar, abandonar o ausentarse de su puesto de trabajo sin conocimiento y autorización del jefe inmediato y/o superior;
- f) Encargar a otra persona la realización del trabajo que la ha sido debidamente ordenado o confiado;

- g) Dar información por insignificante que parezca, a personas ajenas a la empresa (incluyendo parientes) sobre cualquier asunto que competa los intereses y/o actividades del Hotel La Giralda;
- h) Usar algún tipo de identificación del trabajo cuando no se encuentre laborando;
- i) Dormirse durante los respectivos horarios de trabajo;
- j) Comer en las oficinas, baños o cualquier otro lugar de la empresa no destinado para ello, o fuera del horario predeterminado;
- k) Tomar de las oficinas, bodegas o establecimientos de la empresa, vehículos, útiles de trabajo, dinero, materiales, herramientas, enseres, artefactos y muebles en general de cualquier naturaleza, sin el permiso de la gerencia o jefe departamental correspondiente;
- l) Utilizar las instalaciones, equipos, documentación, teléfonos y demás bienes de la empresa, sin autorización correspondiente de la gerencia, para provecho personal;
- m) Durante la jornada de trabajo, sostener charlas de carácter personal con terceros dentro de las instalaciones y en jornadas de trabajo;
- n) Alterar de cualquier forma el orden y respeto que siempre debe imperar en la empresa y, en especial, alterar el orden y la disciplina mediante riñas, gritos, burlas, juegos y cualquier otro acto descompuesto, grosero, descortés, etcétera;
- o) Realizar rifas, ventas, colectas, suscribientes o cualquier clase de propaganda en los lugares de trabajo, sin previa autorización del gerente general de la empresa;

- p) Prestar o pedir prestado dinero u otros bienes de cualquier otro trabajador de la empresa;
- q) Ejercer cualquier actividad que involucre la apuesta de dinero u otros bienes con cualquier otro trabajador de la empresa;
- r) Marcar o registrar por otro trabajador el control o registro de asistencia y puntualidad;
- s) Tener relación laboral con otro patrono aparte del Hotel La Giralda dentro de la jornada de trabajo;
- t) Solicitar y/o aceptar comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones por parte de los clientes de la empresa o sus proveedores;
- u) Aprovecharse de la posición que ocupa en la empresa para obtener ventajas o servicios personales de cualquier naturaleza;
- v) Violar la política o el procedimiento del uso de internet o del correo electrónico de la empresa;
- w) No acatar de inmediato las medidas preventivas de seguridad física y ocupacional que establezca la empresa;
- x) Reportar gastos irreales con la finalidad de obtener el reembolso de los mismos, ya sea presentando cualquier documentación falsa o en atención a lo indicado por el trabajador respectivo;
- y) Compartir con otros trabajadores las claves personales o códigos que la empresa le haya asignado para el desempeño de sus funciones;
- z) Dejar sin la debida seguridad documentos, valores o equipos inherentes a sus funciones, una vez que ha cumplido la jornada de trabajo;
- aa) Utilizar lenguaje soez, sexual o con doble sentido indistintamente de su género o preferencia sexual al personal, clientes y/o proveedores;

bb) Las demás prohibiciones establecidas en las leyes, principalmente en el artículo 46 del Código de Trabajo, en los Contratos Individuales de Trabajo, en el presente Reglamento Interno, las que fueren dispuestas por el gerente general o jefe departamental correspondiente.

ARTÍCULO 22.- Sin perjuicio de las sanciones previstas en las leyes, en los Reglamentos y demás disposiciones legales en los respectivos Contratos Individuales de trabajo, por virtud de este Reglamento Interno se establecen, como sanciones para los trabajadores del Hotel La Giralda., que hubieren cometido faltas, las siguientes: la amonestación escrita o verbal, la multa de hasta el 10% de la remuneración y la separación previo trámite de visto bueno. Las dos primeras sanciones las aplicará directamente Hotel La Giralda., a través de su gerente general y/o jefe departamental y la última la hará efectiva luego de haber obtenido el correspondiente visto bueno de parte de la autoridad respectiva.

ARTÍCULO 23.- Se considerará que un trabajador ha cometido una falta cuando no ha observado o cumplido uno o cualquiera de los deberes u obligaciones que le corresponden de conformidad con los términos del presente Reglamento Interno, cuando ha incurrido en cualquiera de las prohibiciones establecidas en el mismo, o cuando, en fin, no ha obedecido una norma, precepto o disposición de este mismo Reglamento, debidamente comprobado.

ARTÍCULO 24.- Las faltas leves serán sancionadas con amonestación; y las graves se sancionarán con multa a juicio del Hotel La Giralda.

La amonestación podrá ser verbal o escrita, cualquiera de las cuales será registrada en el expediente personal del trabajador y la multa no podrá exceder del diez por ciento de la respectiva remuneración diaria, de conformidad con la ley.

ARTÍCULO 25.- La falta grave será sancionada con multa y su reincidencia será causal, para que el Hotel La Giralda., solicite y obtenga, de parte de la autoridad competente, el correspondiente visto bueno para dar terminado el respectivo contrato de trabajo.

Constituyen faltas graves:

- a) Dar información falsa o incompleta en la pertinente solicitud de trabajo, según los requisitos establecidos en el artículo 7 de este Reglamento;
- b) La inobservancia o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en los literales: b, c, d, e, k, q, t, v, w del artículo 20 de este Reglamento Interno; y,
- c) El incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones establecidas en los literales: a, b, c, e, f, g, k, l, m, n, s, t, u, v, w, x, z, aa, bb, cc el artículo 21 de este Reglamento.
- d) Cualquier otra violación al presente Reglamento interno será considerada falta leve.

ARTÍCULO 26.- La reiteración de la falta leve, dentro de un mismo período mensual de labores, constituirá siempre agravante, conllevará a la aplicación máxima de la multa permitida por la ley y de acuerdo con este Reglamento Interno de Trabajo. Y la reiteración de la falta grave dará derecho para que Hotel La Giralda, solicite y obtenga, de la autoridad competente, el correspondiente visto bueno a fin de dar por terminado el contrato de trabajo entre las partes.

ARTÍCULO 27.- Cuando algún trabajador cometa una falta grave se entenderá que ha desobedecido gravemente el presente Reglamento Interno. El dinero recaudado por concepto de multas a los trabajadores, será dispuesto en la forma prescrita en el Art. 42 numeral 23 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO VII.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

ARTÍCULO 28.- Anualmente se realizarán dos evaluaciones a todo el personal respondiendo a un formato que será elaborado por la administración, el evaluador será el jefe departamental y se realizara en presencia del trabajador. Dichas evaluaciones contemplarán los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de las tareas encomendadas
- b) Interrelación personal
- c) Cumplimiento de los valores del Hotel La Giralda.
- d) Innovación y valor agregado a sus funciones para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

ARTÍCULO 29.- Las evaluaciones serán enviadas a la gerencia general, en la fecha prevista, para mantener el historial de cada trabajador.

CAPÍTULO VIII.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 30.- El Hotel La Giralda., presentará para la aprobación de la Dirección Regional de Trabajo de Ibarra, las reformas o adicionales que estimare

al presente Reglamento Interno, las que una vez aprobadas se las dará a conocer a los trabajadores de acuerdo a lo prescrito en la ley.

ARTÍCULO 31.- Únicamente el Hotel La Giralda, por intermedio de su gerente general, podrá contratar trabajadores y podrá solicitar vistos buenos ante el Inspector de Trabajo competente o dar por terminada la relación laboral con uno o más trabajadores de conformidad con la ley.

ARTÍCULO 32.- Si por cualquier circunstancia se da por terminado el Contrato Individual de Trabajo, al momento que se efectuó la liquidación, se descontará al trabajador todos los rubros legales que adeude al Hotel La Giralda, de acuerdo a los autorizados por el mismo.

ARTÍCULO 33.- A las normas de este Reglamento queda sometidos tanto El Hotel La Giralda, como sus trabajadores y se considerarán incorporadas a todos los contratos de trabajo celebrados o que se celebren.

ARTÍCULO 34.- El presente Reglamento Interno entrará en vigencia a partir de su aprobación.

3.3.2. Estructura técnica

3.3.2.1. Manual de Funciones

Cuadro N° 7

Manual de funciones presidente

	HOTEL LA GIRALDA
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN:	
Nombre de la Dignidad	PRESIDENTE
Nivel	Directivo
Jefe (s) Inmediatos	Asamblea General de Socios
Personal a su Mando	Potestad sobre toda la compañía
OBJETIVOS DEL CARGO:	
Administrar de manera general la compañía, colaborando con la planificación, organización; debe supervisar que las actividades administrativas y financieras se cumplan de acuerdo a las disposiciones fijadas por la Asamblea General de Socios.	
PERFIL DEL CARGO:	
PERSONALES Y ACADÉMICO	
Estudios profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad, Finanzas,	
HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Honestidad• Compromiso• Ética Profesional• Tomar de Decisiones Acertadas• Capacidad de hacer frente a la competencia.• Capacidad de detectar oportunidades y fortalezas de su empresa, lograr establecer estrategias que reafirmen las mismas y minimicen	

debilidades.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Presidir la reunión de Asambleas Generales de Socios.
- Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias a los miembros de la Asamblea General de Socios.
- Planificar y coordinar con la Gerencia el cumplimiento y desarrollo de objetivos, estrategias, políticas y planes de trabajo a seguir para someterse a la aprobación de la Asamblea General de Socios.
- Presidir todos los actos oficiales de la compañía.
- Reemplazar al Gerente General en su ausencia
- Velar, por el cumplimiento de los acuerdos y resoluciones acordadas en sesiones de socios.
- Planear, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros y materiales con eficiencia, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
- Analizar, interpretar, emitir y aprobar, informes sobre la situación financiera administrativa y contable.
- Realizar control y supervisión de inventarios su estado y requerimiento para fomentar mejoras o innovaciones de negociación.
- Velar, por el bienestar y desempeño de todos los trabajadores que laboran en la compañía.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL:

Esfuerzo Físico: Bajo

Esfuerzo Mental: Permanente

Cuadro N°: 7
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 8

Manual de funciones gerente

	HOTEL LA GIRALDA
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre de la Dignidad	GERENTE
Nivel	Ejecutivo
Jefe (s) Inmediatos	Administrativo
Personal a su Mando	Potestad sobre toda la compañía
OBJETIVOS DEL CARGO	
<p>Representar legalmente a la compañía, regular todos los aspectos del funcionamiento de la compañía; siendo el responsable de planificar, dirigir y coordinar, asegurando que las operaciones se ejecuten de acuerdo a la política de la compañía, informando de su trabajo a la Presidencia y a la Asamblea General de Socios.</p>	
PERFIL DEL CARGO	
PERSONALES Y ACADÉMICO	
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial en Finanzas o afines • Curso en administración de talento humano, sólidos conocimientos de la Ley de Compañías, manejo de sistemas contables. 	
HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Honradez. • Responsabilidad. • Ética Profesional. • Organización. • Capacidad de negociación. • Capacidad de afrontar problemas y resolverlos de manera adecuada y oportuna establecer estrategias que reafirmen las mismas y minimicen debilidades. • Preparado para evaluar y coordinar personal a su cargo. 	

FUNCIONES

- Representar legalmente a la compañía.
- Planificar, dirigir y coordinar la administración de la compañía.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Presidencia y la Asamblea General de Socios.
- Garantizar la sostenibilidad de la empresa en todos sus aspectos.
- Establecer procedimientos y controles para el buen uso y mantenimiento de los activos de la empresa.
- Planificar objetivos a corto y largo plazo.
- Seleccionar, contratar, ascender, reubicar, remover y sancionar a los trabajadores y fijar su remuneración.
- Aprobación de presupuestos e inversiones
- Solicitar reportes periódicos de todo el personal, para evaluar su rendimiento y conocer los resultados tanto de sus funciones como de los procedimientos.
- Velar por la imagen de la compañía y que los servicios que se brinden sean de calidad, en forma oportuna y eficaz.
- Autorizar y firmar la emisión de cheques previo análisis financiero.
- Administrar el flujo de efectivo existente.
- Administrar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes, valores de la compañía.
- Suministrar la información que le soliciten los socios, auditoría de la organización y la superintendencia y otras instituciones de acuerdo a su competencia.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Bajo

Esfuerzo Mental: Permanente

Cuadro N°: 8
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 9

Manual de funciones Asesor

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Nombre del Cargo</p>	<p>ASESOR</p>
<p>Nivel</p>	<p>Asesoría</p>
<p>Jefe (s) Inmediatos</p>	<p>Gerente</p>
<p>Personal a su Mando</p>	<p>No posee, solo da su recomendación profesional</p>
<p>OBJETIVOS DEL CARGO</p>	
<p>Realizar labores jurídicas de asesoramiento, recomendación y apoyo en normas de derecho legal y tributario.</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO</p>	
<p>PERSONAL Y ACADÉMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título de Abogado, especializaciones en una rama del derecho, conocimientos sólidos en leyes de compañías, laborales y tributarios haber aprobado cursos inherentes al cargo. • De 3 años en adelante desempeñando su profesión. <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amplio criterio profesional. • Responsabilidad. • Razonamiento lógico. • Dominio del lenguaje, facultad para la expresión de sus ideas. • Hábito o aptitud para la comprensión de lectura. • Aptitud para relacionarse con otras personas. • Relación adecuada con las figuras de autoridad. • Vocación conciliadora. • Capacidad para la búsqueda de soluciones alternativas. • Liderazgo y comunicación. • Tener iniciativa, sensibilidad hacia los problemas sociales, una actitud ética y espíritu de investigación. • Capacidad para escuchar a sus semejantes para encontrar puntos de 	

negociación.

FUNCIONES

- Asesorar en el ámbito legal y tributario en la aplicación y observación de normas jurídicas que se requieran en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Recomendar y aprobar controles relacionados con garantías, contratos de trabajo, compra de bienes y servicios.
- Realizar contratos y demás documentos jurídicos pertinentes de la empresa.
- Guardar secretos de asuntos considerados confidenciales.
- Revisar y supervisar las actas emanadas de las sesiones de la Asamblea.
- Intervenir en juicios civiles, penales, laborales y trámites jurídicos pendientes en la compañía para darles la solución y seguimiento pertinente. En calidad de defensor o acusado según el caso.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Bajo

Esfuerzo Mental: Permanente, nivel alto de concentración, comprensión y juicio.

Cuadro N°: 9
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 10

Manual de funciones contador

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Nombre del Cargo</p>	<p>CONTADOR</p>
<p>Nivel</p>	<p>Administrativo</p>
<p>Jefe (s) Inmediatos</p>	<p>Gerente</p>
<p>Personal a su Mando</p>	<p>Auxiliar de Contabilidad, Recepcionista</p>
<p>OBJETIVOS DEL CARGO</p>	
<p>Estructurar, organizar, dirigir, controlar y supervisar todo el ámbito financiero de la compañía, manteniendo actualizado el sistema contable para así conocer exactamente el estado económico de la misma, llevando un adecuado control de gastos optimizando recursos que garanticen su continuo crecimiento apegado a los principios, normas, y leyes vigentes.</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO</p>	
<p>PERSONAL Y ACADÉMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de Contador Público Autorizado (CPA) y carreras afines, sólidos conocimientos en declaración de impuestos, reglamento de facturación, estados financieros, conocimientos de programas contables y manejo de utilitarios básicos de computación. • De 2 años en adelante en cargos similares. <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Honestidad. • Respeto. • Puntualidad. • Orden. • Discreción. • Compromiso. • Agilidad mental y destreza para los números. • Planear y organizar su trabajo hacia resultados. • Toma de decisiones. • Ejercer y delegar autoridad. 	

- Trabajar en equipo de manera disciplinada.
- Calcular e interpretar cifras.
- Ética profesional y personal.
- Aplicar sus conocimientos en forma crítica en el análisis e interpretación de estados financieros.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Elaborar estados financieros e informes para fines contables, fiscales, financieros y organizacionales.
- Prever y detectar errores y desviaciones en los procedimientos y registros contables.
- Analizar, diseñar, implantar y evaluar sistemas de información financiera.
- Tener al día los Registros Societarios de la compañía.
- Supervisar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables PCGA. NIC. NIIF.
- Diagnosticar, fundamentar, sugerir y tomar decisiones administrativas, contables y financieras.
- Realizar trámites bancarios en coordinación con la Gerencia.
- Realizar los pagos de impuestos y tributos fiscales.
- Realizar los pagos de obligaciones financieras.
- Contabilización y emisión de cheques.
- Llevar un adecuado registro y revisión de los fondos asignados a caja chica, a más de arqueos de caja sorpresivos para un adecuado control del efectivo
- Revisión diaria de los depósitos bancarios con los correspondientes comprobantes.
- Realizar las retenciones en la fuente y del IVA cuando así lo amerite y de forma adecuada.
- Realizar ajustes contables por omisión, error o cualquier motivo que permita regular cuentas o mejorar el manejo de movimientos.
- Planificar y participar en la toma física de inventarios para la verificación de existencias reales y ajustes de sobrantes o faltantes con la debida justificación, asignando responsabilidades.
- Verificar el ingreso de transacciones en el sistema contable.
- Realizar el análisis del Reporte de Cartera de clientes notificando oportunamente a la Gerencia.
- Analizar y evaluar la política fiscal y sus implicaciones contables, financieras, económicas y sociales.
- Mantener un control adecuado de los diferentes gastos de la compañía.
- Elaboración de declaraciones, anexos e información que solicite el SRI.

- Llevar un control detallado de lo relacionado con el personal, avisos de entrada, salida, días no laborados, justificaciones por enfermedad previo aviso y con certificación del IESS, y realización de planillas para el pago respectivo de aportes, préstamos y fondos de reserva.
- Cualquier otro requerimiento relacionado con su función y que sea solicitado por la Gerencia.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Bajo.

Esfuerzo Mental: Permanente, trabajo de mucha responsabilidad.

Cuadro N°: 10
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 11

Manual de funciones asistente contable

	HOTEL LA GIRALDA
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo	ASISTENTE CONTABLE
Nivel	Administrativo
Jefe (s) Inmediatos	Contador
Personal a su Mando	No posee
OBJETIVOS DEL CARGO	
<p>Preparar, registrar, controlar, analizar la información contable y financiera que soportan las transacciones en las diferentes cuentas (catálogo de cuentas) que conforman los estados financieros, anexos y formularios.</p>	
PERFIL DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de Contador Público Autorizado (CPA) y carreras afines, sólidos conocimientos en declaración de impuestos, reglamento de facturación, estados financieros, conocimientos de programas contables y manejo de utilitarios básicos de computación. • De 2 años en cargos similares. <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Honestidad. • Respeto. • Puntualidad. • Orden. • Discreción. • Compromiso. • Agilidad mental y destreza para los números. • Trabajar en equipo de manera disciplinada. • Calcular e interpretar cifras. • Ética profesional y personal. • Aplicar sus conocimientos en forma crítica en el análisis e interpretación de estados financieros. 	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	

- Registro, control, análisis y conciliación de diferentes cuentas contables que conforman los estados financieros.
- Conciliación y cuadro de procesos con áreas soporte.
- Pago de impuestos al SRI; contribuciones a la Superintendencia de Bancos e impuestos municipales.
- Control del presupuesto mensual de gastos.
- Elaboración y envío de balances, anexos y estructuras a la Superintendencia de Bancos.
- Elaboración y validación de anexos de IVA, Retenciones en la Fuente y anexo transaccional simplificado.
- Control y manejo de la información de los accionistas.
- Control, manejo y administración de archivos activos y pasivos del departamento.
- Elaboración y validación de información para organismos de control y Auditores Externos en auditorías.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Bajo.

Esfuerzo Mental: Moderado concentración permanente.

Cuadro N°: 11
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 12

Manual de funciones Bodeguero

		HOTEL LA GIRALDA
MANUAL DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN		
Nombre del Cargo	BODEGUERO	
Nivel	Operativo	
Jefe (s) Inmediatos	Contador	
Personal a su Mando	No posee	
OBJETIVOS DEL CARGO		
Organizar, controlar y salvaguardar toda la mercadería que ingresa y sale de bodega, revisando que se conserve en buen estado desde el momento en que se la recibe hasta su despacho final.		
PERFIL DEL CARGO		
PERSONAL Y ACADÉMICO		
Instrucción secundaria completa, básicos conocimientos en manejo de inventarios, kardex, sistemas computacionales.		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Honradez. • Organización. • Limpieza. • Meticulosidad. • Concentración. • Buena Memoria. • Agilidad. • Carácter y predisposición. • Vigilancia permanente. • Atención. • Amabilidad y servicio 		

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir, revisar y organizar toda la mercadería que ingresa a la compañía.
- Codificar todos los productos para un buen manejo de inventario y acceso directo hacia ellos.
- Llevar el registro de los productos que entran y salen de bodega por cualquier circunstancia
- Elabora inventarios mensuales y anuales para el mejor control de la mercadería.
- Vigilar, o informar jefe inmediato, de la situación del stock, notificando con anticipación para su rápida reposición.
- Tomar acciones sobre las desviaciones por exceso o defecto que en el almacén se puedan estar produciendo.
- Estar presto a cualquier otra disposición que dicte la Gerencia General.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Alto.

Esfuerzo Mental: Moderado.

Cuadro N°: 12
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 13

Manual de funciones recepcionista

		HOTEL LA GIRALDA	
MANUAL DE FUNCIONES			
IDENTIFICACIÓN			
Nombre del Cargo		RECEPCIONISTA	
Nivel		Operativo	
Jefe (s) Inmediatos		Contador	
Personal a su Mando		No posee	
OBJETIVOS DEL CARGO			
<p>Recepción es el núcleo operacional del hotel, un área donde se establece la primera y última impresión de nuestros clientes, huéspedes y visitantes, lugar donde los mismos se van a dirigir para todo tipo de información, es el único departamento del hotel que trabaja las 24 horas del día.</p>			
PERFIL DEL CARGO			
PERSONAL Y ACADÉMICA			
<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción secundaria completa, básicos conocimientos en manejo de sistemas computacionales e idioma inglés. • De 2 años en cargos similares 			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía y amabilidad • Saludar siempre al cliente o huésped • Confianza en sí mismo / sin exceso • Memoria (recordar los gustos de los huéspedes, los hará sentir parte de su vida) • Iniciativa • Colaborador 			

- Expresión (No gritar, No Discutir, Dirigirse a sus compañeros por sus nombres)

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Realizar un cuadro de caja diario (boletos- efectivo) para la entrega de dinero al gerente – propietario.
- Acoger y recibir a los clientes que se acercan a las instalaciones o se comunican por los medios disponibles.
- Llevar un registro ordenado y eficiente de los clientes que están utilizando nuestros servicios de habitaciones y de las reservaciones realizadas.
- Comprobar la veracidad de los datos recibidos
- Aclarar las inquietudes de los clientes que se pueden presentar.
- Comunicar de manera inmediata toda la información necesaria que llegue a la recepción, para la normal realización de las actividades diarias.
- Manejar correcta, oportuna y eficientemente la correspondencia del hotel.
- Confirmar reservaciones y pasar los datos del cuaderno de recepciones en donde la persona que ha pactado el negocio (administrador o gerente - propietario) ha dejado figurando el trato a una cartelera para el personal de distintas áreas organice y prepare todo el material necesario.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Moderado.

Esfuerzo Mental: Moderado.

Cuadro N°: 13
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 14

Manual de funciones camareras

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Nombre del Cargo</p>	<p>CAMARERAS</p>
<p>Nivel</p>	<p>Operativo</p>
<p>Jefe (s) Inmediatos</p>	<p>Gerente</p>
<p>Personal a su Mando</p>	<p>No posee</p>
<p>OBJETIVOS DEL CARGO</p>	
<p>El departamento de pisos es uno de los más importantes en la industria hotelera ya que es el que más ingresos económicos aporta al hotel por ser la cara del mismo por lo que debe encontrarse en perfecto estado e impecable. De esta manera los clientes se mostraran satisfechos y agradecidos.</p> <p>Primera y última impresión de nuestros clientes, huéspedes y visitantes, lugar donde los mismos se van a dirigir para todo tipo de información, es el único departamento del hotel que trabaja las 24 horas del día</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO</p>	
<p>PERSONAL Y ACADÉMICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secundaria Completa • De 2 años en cargos similares <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortesía y amabilidad • Saludar siempre al cliente o huésped • Confianza en sí mismo / sin exceso 	

- Memoria (recordar los gustos de los huéspedes, los hará sentir parte de su vida)
- Iniciativa
- Colaborador
- Expresión (No gritar, No Discutir, Dirigirse a sus compañeros por sus nombres)

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Al empezar el turno (07h00 a.m.) equipar su coche con todos los artículos necesarios para trabajar (estropajos para limpieza y secado del piso, paños para limpieza de mobiliario, escobas, liquido de muebles, esponja, desinfectantes, ambiental, toallas limpias, guantes, amenities. Balde con agua, adicionalmente se debe llevar la aspiradora cuando se requiera usar.
- Por ningún motivo el coche deberá contener ropa o fundas de basura llenas y por sobre todo abiertas.
- Verificación de las habitaciones disponibles no fueron utilizadas y las habitaciones ocupadas verificar cuantas personas amanecieron.
- Habitaciones que se encuentren con “NO MOLESTAR” colocar en el Reporte.
- Realizar el chequeo de cada una de las habitaciones disponibles para verificar que se encuentren en buen estado y se deberá considerar el número de huéspedes alojados por habitación para el suministro de amenities, toallas, fundas de lavado.
- Realizar la limpieza baños y oficinas como gerencia, contabilidad y Acrópolis.
- Limpiar las habitaciones ocupadas y las que se encuentren de salida.
- Colaborar en los cambios de habitación del cliente.
- Realizar el check out para la verificación que la habitación se encuentre en orden y para dar parte a recepción si es que se encuentra algún objeto olvidado por el cliente, verificar los faltantes de toallas, cubrecamas, entre otros o cualquier otro activo que pertenezca al hotel
- En el Horario de 9 a.m. a 10 a.m. indicar el Reporte de discrepancias a

recepción para ser verificadas para luego ser enviadas a Gerencia o Contabilidad.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Alto.

Esfuerzo Mental: Moderado.

Cuadro N°: 14
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 15

Manual de funciones jefe de cocina

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Nombre del Cargo</p>	<p>JEFE DE COCINA</p>
<p>Nivel</p>	<p>Operativo</p>
<p>Jefe (s) Inmediatos</p>	<p>Gerente</p>
<p>Personal a su Mando</p>	<p>Subjefe de cocina Cocineros</p>
<p>OBJETIVOS DEL CARGO</p>	
<p>Persona responsable de supervisar, organizar y dirigir la operación de la cocina, siempre en función a la misión de nuestra empresa y buscando la satisfacción total de nuestros clientes. Responsable de administrar los recursos de la empresa tanto en materia prima, como en insumos y en recursos humanos.</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO</p>	
<p>PERSONAL Y ACADÉMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucción superior (CHEF) • Conocimientos en gastronomía nacional e internacional. • De 2 años en cargos similares. <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortesía y amabilidad • Saludar siempre al cliente o huésped • Confianza en sí mismo / sin exceso • Memoria (recordar los gustos de los huéspedes, los hará sentir parte de su vida) • Iniciativa • Colaborador 	

- Expresión (No gritar, No Discutir, Dirigirse a sus compañeros por sus nombres).

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Gestionar, supervisar y controlar todo el trabajo propio del departamento de cocina y todo el personal a su cargo.
- Reportar novedades directamente al administrador del que dependen las áreas de cocina y restaurante, como subordinados a todo el equipo de la cocina: Cocineros, Auxiliares de cocina, entre otros.
- Controlar el cumplimiento de horarios y tareas asignadas a sus subordinados.
- Control de Requisiciones.
- Tiempo completo disponible en caso de eventos.
- Asume toda la responsabilidad de los resultados buenos o malos.
- Elaboración de menús.
- Aprobación de nuevos platos.
- Control de temperaturas de cuartos fríos.
- Verificar la rotación de stock.
- Controlar los productos, la cantidad y calidad de los productos

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Alto.

Esfuerzo Mental: Moderado.

Cuadro N°: 15
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 16

Manual de funciones subjefe de cocina

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Nombre del Cargo</p>	<p>SUB JEFE DE COCINA</p>
<p>Nivel</p>	<p>Operativo</p>
<p>Jefe (s) Inmediatos</p>	<p>Gerente</p>
<p>Personal a su Mando</p>	<p>Cocineros</p>
<p>OBJETIVOS DEL CARGO</p>	
<p>La persona a cargo de este puesto remplazara al chef cuando esté ausente, su labor principal es la de supervisar el funcionamiento de la cocina de acuerdo a las instrucciones del chef.</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO</p>	
<p>PERSONAL Y ACADÉMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucción superior en carreras afines • Conocimientos en gastronomía nacional e internacional. <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocación, amor y disciplina. • Enfatizar su creatividad y conocimientos. • Trabajar bajo presión, entrega y disciplina. • Colaborador 	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de manera cualificada las funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del área de Cocina. • Colaborar y sustituir al Jefe de Cocina en las tareas propias del mismo en caso de su ausencia. • Organizar, controlar y coordinar todo el proceso de preparación y 	

distribución de la producción a su cargo.

- Cuidar de que la producción reúna las condiciones exigidas, tanto higiénicas como de montaje.
- Dar autorizaciones y controlar requisiciones.
- Ejecutar cambios de última hora en caso que el jefe no este.
- Control de cuartos fríos.
- Manejo de fechas de caducidad de los alimentos.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Moderado.

Esfuerzo Mental: Moderado.

Cuadro N°: 16
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 17

Manual de funciones cocinero

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Nombre del Cargo</p>	<p>COCINERO</p>
<p>Nivel</p>	<p>Operativo</p>
<p>Jefe (s) Inmediatos</p>	<p>Sub jefe de cocina</p>
<p>Personal a su Mando</p>	<p>Ninguno</p>
<p>OBJETIVOS DEL CARGO</p>	
<p>Ayudante del chef, alistamiento diario (miss-en-place), dirige y apoya cocina caliente y fría, podrá desarrollar su trabajo en cualquier partida, caso que estime oportuno, están bajo las órdenes del jefe de cocina al cual hayan sido asignados. Su labor puede ser completa por lo que puede elaborar platos a la carta como menús de principio a fin.</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO</p>	
<p>PERSONAL Y ACADÉMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio técnico en gastronomía. • Experiencia mínima de un año <p>HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocación, amor y disciplina. • Enfatizar su creatividad y conocimientos. • Trabajar bajo presión, entrega y disciplina. • Colaborador 	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de manera competente autónoma y responsable la preparación y presentación de platos utilizando las técnicas y conocimientos más idóneos. 	

- Colaborar en pedidos y conservación de materias primas y productos de uso de la cocina.
- Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufets.
- Revisar y controlar el uso del material de cocina y comunicar cualquier incidencia al respecto.
- Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL

Esfuerzo Físico: Moderado.

Esfuerzo Mental: Moderado.

Cuadro N°: 17
Elaborado por: Las Autoras

3.3.2.2. Manual de procedimientos

a) Proceso: reclutamiento, selección y contratación de personal.

Cuadro N° 18

Proceso de integración de funciones

	HOTEL LA GIRALDA
Área: Administrativa	Proceso: Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
Página:	Responsable: Gerente
Fecha:	
OBJETIVO	
Incorporar a nuevo personal a la compañía, para que ocupe los diferentes cargos que se encuentren disponibles buscando colaboradores que se ajusten a los requerimientos del hotel.	
ALCANCE	
Este procedimiento engloba todos los pasos necesarios para la correcta y adecuada contratación del talento humano, prestando atención a sus cualidades, experiencia, preparación y predisposición al trabajo.	

Cuadro N°: 18
Elaborado por: Las Autoras

b) **Descripción de actividades**

Cuadro N° 19

Responsable	Proceso
Gerente	<p>Análisis de Puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las necesidades de una nueva vacante, discutirlo con el gerente para realizar un análisis de la valoración del puesto, verificando las funciones y actividades culturales que realizarán. • Revisar la existencia de recursos que se encuentren disponibles para la creación y sustento del nuevo puesto. • Solicitar los nuevos requisitos que debe cumplir el personal como son: Edad, Género, Instrucción Cualidades, Aptitudes, Experiencia entre otras.
Gerente	<p>Reclutamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuáles son los mejores medios de comunicación para que de esta manera se logre encontrar el perfil adecuado • Elaborar el texto del mensaje que se va a difundir. • Seleccionar un medio de transmisión para la difusión del mensaje como: Bolsas de empleos, Medios de comunicación masiva, Agencias de colocación, Internet y recomendados de otras empresas.
	<p>Selección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de carpetas de las personas interesadas. • Confirmación de todos los datos que contiene las hojas de vida de las personas seleccionadas • Clasificar los aspirantes que más se acerquen al perfil deseado. • Realizar la entrevista a los preseleccionados para

Gerente	<p>analizar su comportamiento, sus expectativas y aspiraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a los aspirantes finales para que se presentes a las pruebas de: Test Psicológicos, pruebas de personalidad, rendimiento y aptitud, de conocimientos del área de trabajo y conocimientos específicos de sus funciones, además de un examen médico. • Analizar los test conjuntamente con el Presidente y elegir a un candidato definitivo.
Gerente	<p>Contratación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la duración del contrato sea por tiempo determinado o indeterminado. • Formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses derechos, tanto del trabajador como la empresa, mediante la elaboración del Contrato de Trabajo. • El contrato deberá ser firmado el Gerente, el nuevo colaborador y por el Inspector de Trabajo que certifica.
Jefe Departamental	<p>Inducción y Capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindarle al nuevo colaborador todas las indicaciones y facilidades para que se adapte a su nuevo puesto. • Proporcionarle una copia del Reglamento Interno, Manual de Funciones y Procedimientos para que tenga claro la estructura y desenvolvimiento de la empresa. • Crearle un buen ambiente de trabajo, para el mejor desenvolvimiento de sus funciones. • Asignación de una persona para que realice las labores de capacitación de todos los aspectos que le

	competen al nuevo puesto de trabajo como: manejo del sistema contable, realización de los procesos.
Contador	<p>Archivo de Documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de un expediente del trabajador donde se archivará toda la documentación. • Realizar todos los trámites de registro como trabajador de la empresa.

Cuadro N°: 19
Elaborado por: Las Autoras

c) **Flujograma del proceso de reclutamiento**

Figura N° 4

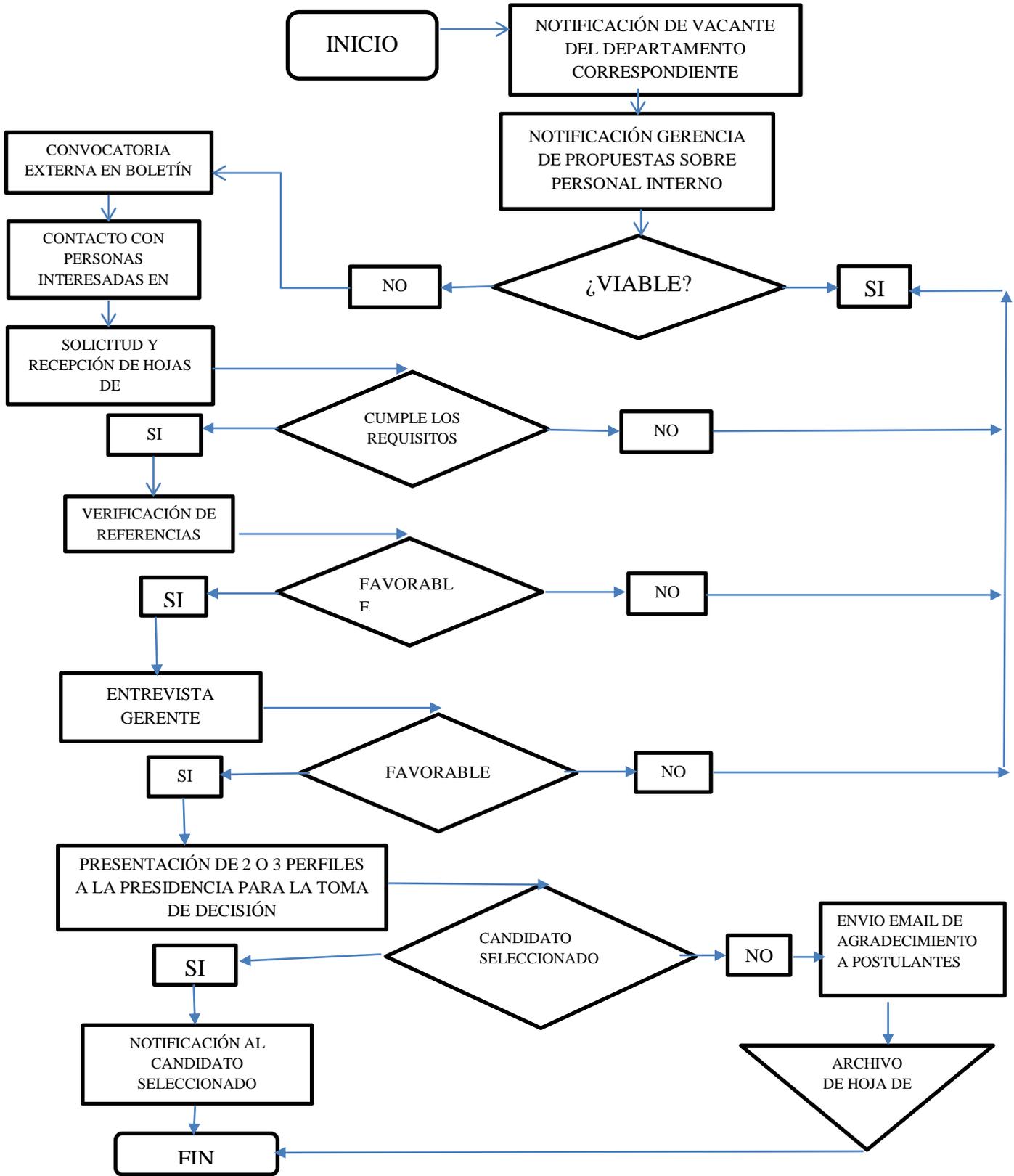


Figura N°: 4
Fuente: Cuadro N° 19
Elaborado: Las Autoras

a) **Proceso: Capacitación al personal**

Cuadro N° 20

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>Área: Administrativa</p>	<p>Proceso: Capacitación al Personal</p>
<p>Página:</p>	<p>Responsable: Gerente</p>
<p>Fecha:</p>	
<p>Objetivo: Desarrollar las capacidades del trabajador proporcionando beneficios para los empleados y para la organización, ayudando a los trabajadores a aumentar sus habilidades y cualidades.</p>	
<p>Alcance: Este procedimiento está conformado por un conjunto de pasos necesarios que sirven para el desarrollo del personal, que incluye aquellas actividades designadas a capacitar, adiestrar y motivar al empleado, con el propósito de ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.</p>	

Cuadro N°: 19
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 21

Responsable	Procesos
Gerente	<p><i>Análisis de Necesidades.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de habilidades y conocimiento que poseen los trabajadores para capacitarlos en ese ámbito aprovechando sus destrezas. • Análisis de las necesidades que tiene la empresa y que se pueden minimizar mediante la capacitación de sus trabajadores, mejorando su desempeño en cada uno de sus departamentos.
Gerente	<p><i>Diseño de la Estructura de Capacitación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del método de enseñanza que puede ser mediante asistencia a seminarios, cursos de especialización, charlas, folletos informativos, o actividades prácticas. • Realización del presupuesto que se invertirá en la capacitación del personal, tomando en cuenta lo que se va a invertir y los beneficios que se obtendrán. • Establecer un cronograma de actividades, definiendo qué (contenido), cómo (técnicas y ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores). • Planteamiento de objetivos a cumplirse.
Gerente	<p><i>Aprobación del Plan.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación del Plan presentado por los Jefes departamentales y colocar el visto bueno para poner en marcha la propuesta.
Gerente	<p><i>Aplicación del Plan.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las actividades según indica el cronograma.
Gerente	<p><i>Evaluación del Plan.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación del éxito o fracaso del plan mediante la verificación del cumplimiento de objetivos.
Auxiliar	<p><i>Archivo de Documentos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de las evaluaciones realizadas y otros documentos derivados de ésta actividad.

c) **Flujograma del proceso de capacitación**

Figura N° 5

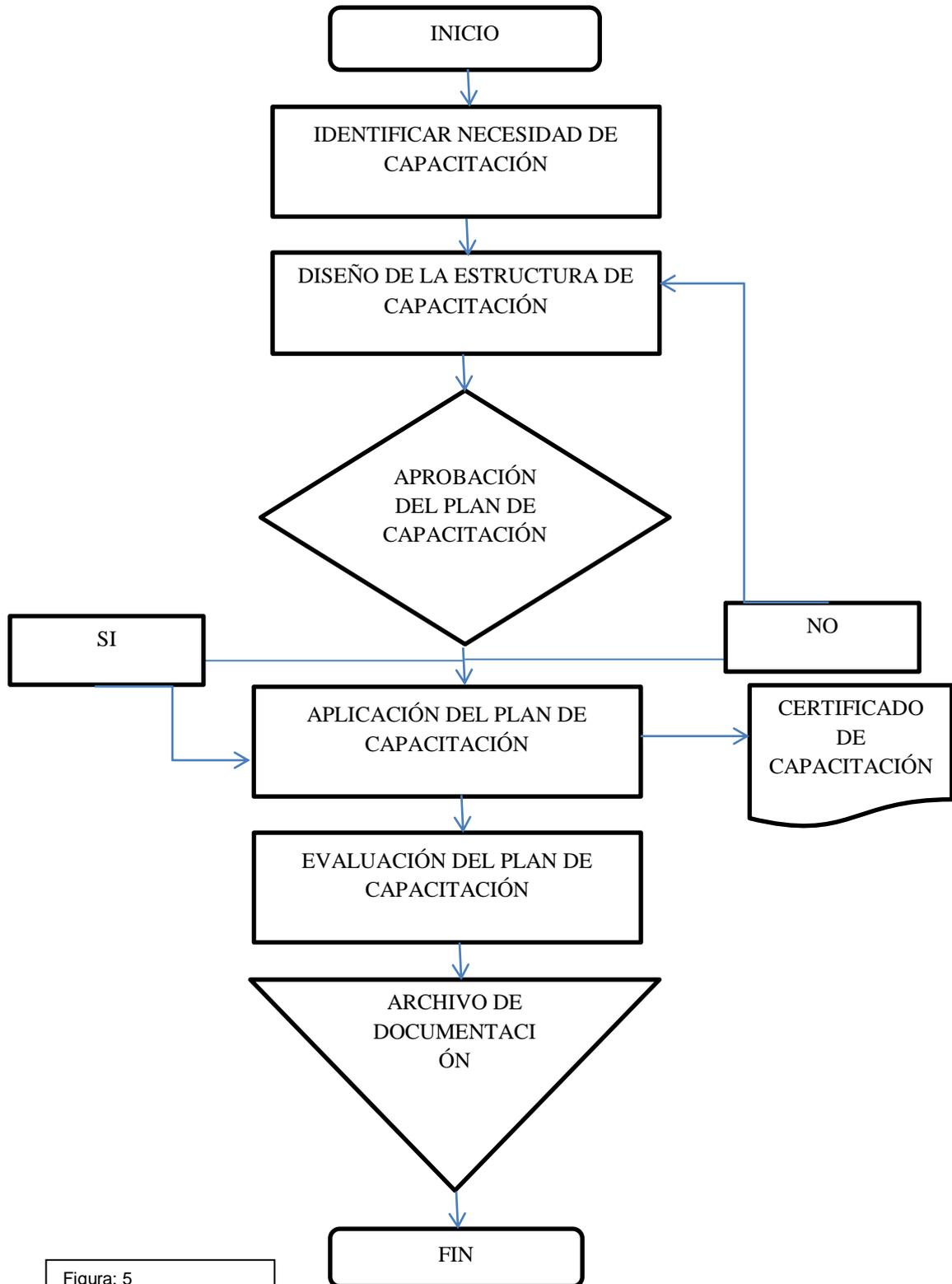


Figura: 5
Fuente: Cuadro N° 21
Elaborado: Las Autoras

a) **Proceso de contratos de trabajo**

Cuadro N° 22

	HOTEL LA GIRALDA
Área: Contable	Proceso: Contratos de Trabajo
Página:	Responsable: Contador
Fecha:	
Objetivo: Formalizar y legalizar la contratación de personal en la inspectoría de trabajo, para lograr una buena relación laboral entre el trabajador y la empresa, estableciendo de manera clara derechos y obligaciones de ambos.	
Alcance: El presente proceso trata sobre los pasos a seguir para la realización de los contratos de trabajo y la legalización de los mismos, especificando el contenido de los contratos para que esté realizado de acuerdo a lo exigido por la Inspectoría de Trabajo.	

Cuadro N°: 22
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 23

Responsable	Procesos
Contador	<p data-bbox="619 427 963 454"><i>Recopilación de Información.</i></p> <ul data-bbox="671 472 1337 958" style="list-style-type: none"><li data-bbox="671 472 1337 636">• Solicitar al nuevo colaborador la información personal elemental para la elaboración del contrato como son: Nombres y Apellidos completos y cédula de Identidad.<li data-bbox="671 658 1337 958">• Requerir al colaborador la información personal detallada mediante el llenado de un formulario llamado solicitud de empleo para adjuntarle a su expediente personal, los datos requeridos a más de los dos antes mencionados son: Edad, estado civil, profesión, nacionalidad, dirección domiciliaria, cargas familiares, certificado de votación.
Contador	<p data-bbox="619 983 919 1010"><i>Elaboración del Contrato.</i></p> <ul data-bbox="671 1028 1337 1984" style="list-style-type: none"><li data-bbox="671 1028 1337 1191">• Se redacta una introducción donde se especifica quien el nombre del trabajador y del empleador, su denominación dentro del contrato y la voluntad de realizar el contrato bajo las condiciones estipuladas.<li data-bbox="671 1214 1337 1377">• Se determina los Antecedentes del contrato, es decir se detalla las necesidades de contratar a una persona para asignarla a un cargo determinado y que la misma tiene los conocimientos para asumirlo.<li data-bbox="671 1400 1337 1608">• Se especifica el Objeto del contrato, en donde el trabajador se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia de la empresa empleadora de manera responsable y eficaz.<li data-bbox="671 1630 1337 1704">• Se establece la Jornada ordinaria y horas extraordinarias de trabajo.<li data-bbox="671 1727 1337 1845">• Se determina el valor de la Remuneración mensual a percibir a más de los beneficios de ley a los que se hace acreedor el trabajador.<li data-bbox="671 1868 1337 1942">• Se especifica la Duración del contrato de trabajo dependiendo a la modalidad de contratación.<li data-bbox="671 1964 1337 1984">• Se da a conocer el Lugar de trabajo donde el

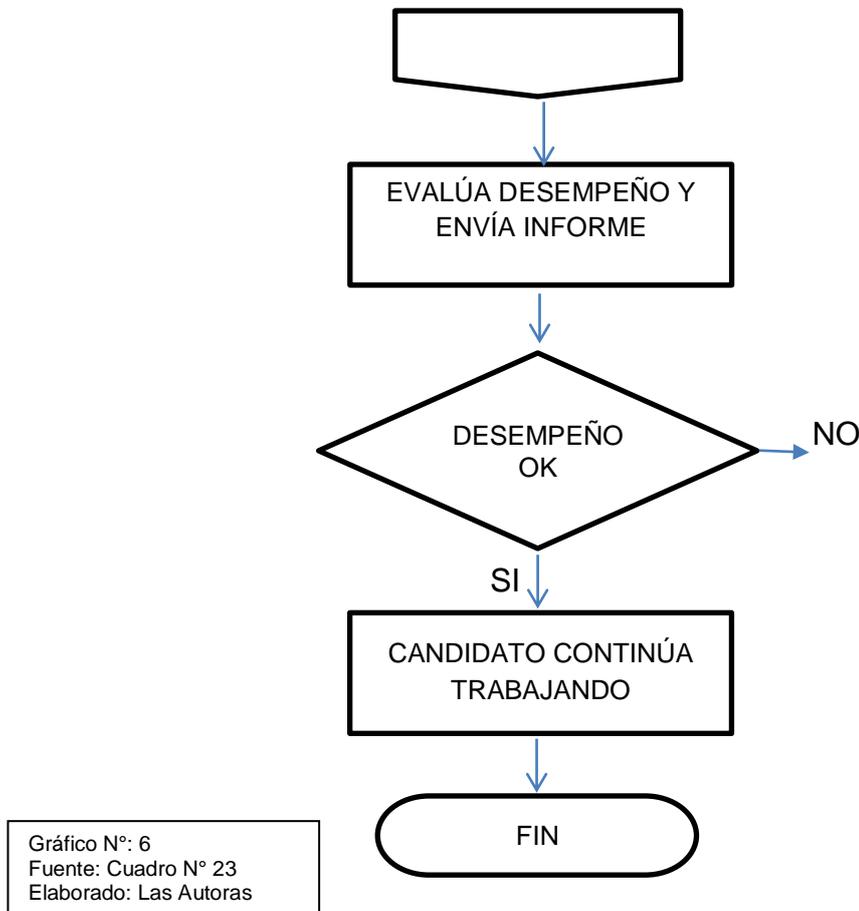
	<p>empleado va a desempeñar sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se describen las Obligaciones a las que se somete voluntariamente el trabajador y empleador. • Se refieren a la Legislación aplicable en todo lo no previsto en el Contrato de trabajo, cuyas partes reconocen sujetarse al Código del Trabajo. • Se detalla la Jurisdicción y competencia en caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del Contrato y se someten a los jueces competentes, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.
Empleador (Gerente) Trabajador	<p><i>Aceptación y Firma del Contrato de Trabajo.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En la Suscripción las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes 2. El Gerente acepta a cabalidad las cláusulas especificadas en el Contrato de Trabajo y lo firma para constancia. 3. El Trabajador acepta a cabalidad las cláusulas especificadas en el Contrato de Trabajo y lo firma para constancia.
Contador	<p><i>Entrega de Documentación</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se procede a la presentación del contrato de trabajo firmado por el Empleador y Trabajador, además de toda la documentación requerida por la Inspectoría de Trabajo.
Inspector del Trabajo	<p><i>Aprobación Contrato de Trabajo en la Inspectoría de Trabajo.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Inspector de trabajo revisa y aprueba el Contrato de Trabajo elaborado y sus documentos adjuntos que son: copia del nombramiento del Representante Legal, cédula del Trabajador y Empleador.
Contador	<p><i>Archivo de Documentación.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Archivar en forma cronológica toda la documentación utilizada para la realización del Contrato. 2. Archivar el Contrato de trabajos aprobado por el Inspector de Trabajo sellado y firmado.

Cuadro N° 23
Elaborado: Las Autoras

c) **Flujograma de Elaboración de Contratos de Trabajo**

Figura N° 6





a) Proceso de Roles de Pago

Cuadro N° 24

	HOTEL LA GIRALDA
Área: Contable	Proceso: Roles de Pago
Página:	Responsable: Contador
Fecha:	
Objetivo: Realizar correctamente los pagos de sueldos de todos los trabajadores de la empresa, dando cumplimiento a lo establecido en el código de trabajo para el buen funcionamiento de la compañía.	
Alcance: Este procedimiento permite detallar en forma clara los pasos a seguir para realizar los Roles de Pago, registrando todos los ingresos y descuentos que percibe el trabajador como son anticipos y aportes al IESS.	

Cuadro N°: 24
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 25

Responsable	Procesos
Contador	<i>Verificación de Ingresos.</i> <ul style="list-style-type: none">• Confirmación del sueldo de cada trabajador de acuerdo a la función que desempeña y a la tabla sectorial emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.• Cálculo de horas extras y suplementarias, revisando el registro generado por el sistema de control de asistencia.• Cálculo de incentivos a través de la verificación de las comisiones realizadas por cumplimiento de metas y responsabilidades.• Realizar los reportes con los valores necesarios para el ingreso posterior de la planilla de ajustes en el IESS.
Contador	<i>Verificación de descuentos.</i> <ul style="list-style-type: none">• Validar en la planilla de aportes al IESS el descuento personal.• Revisar los valores correspondientes a descuentos como son: préstamos, anticipos, compra de productos.
Contador	<i>Ingreso de información en el Sistema Contable.</i> <ul style="list-style-type: none">• Ingreso de la información en el sistema para la generación del reporte de roles de pagos.• Impresión desde el sistema el rol de pago de cada empleado, especificando todos sus ingresos y egresos por duplicado.• Impresión de la planilla de pagos unificada de todos los empleados.
Gerente	<i>Revisión y Aprobación del pago.</i> <ul style="list-style-type: none">• Verificación de los valores que se van a cancelar a cada trabajador, confirmando que estén bien generados según el reporte contable• Firma de aprobación del reporte y autorización para la realización del pago a través de la transferencia bancaria.
Contador	<i>Pago de Nómina.</i> <ul style="list-style-type: none">• Realizar la transferencia bancaria a cada una de las cuentas de los trabajadores.• Impresión del recibo de pago, generado por el sitio web

	<p>del banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas de responsabilidad en el rol de pagos parte de la Contadora en “Elaborado Por” y por el trabajador en “Recibí Conforme”. • Entregar al empleado del rol de pagos.
Contador	<p><i>Archivo de Documentación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar en forma cronológica los documentos del rol de pago y comprobantes de egreso.

Cuadro N°: 25
Elaborado: Las Autoras

c) Flujograma del proceso de elaboración de rol de pagos

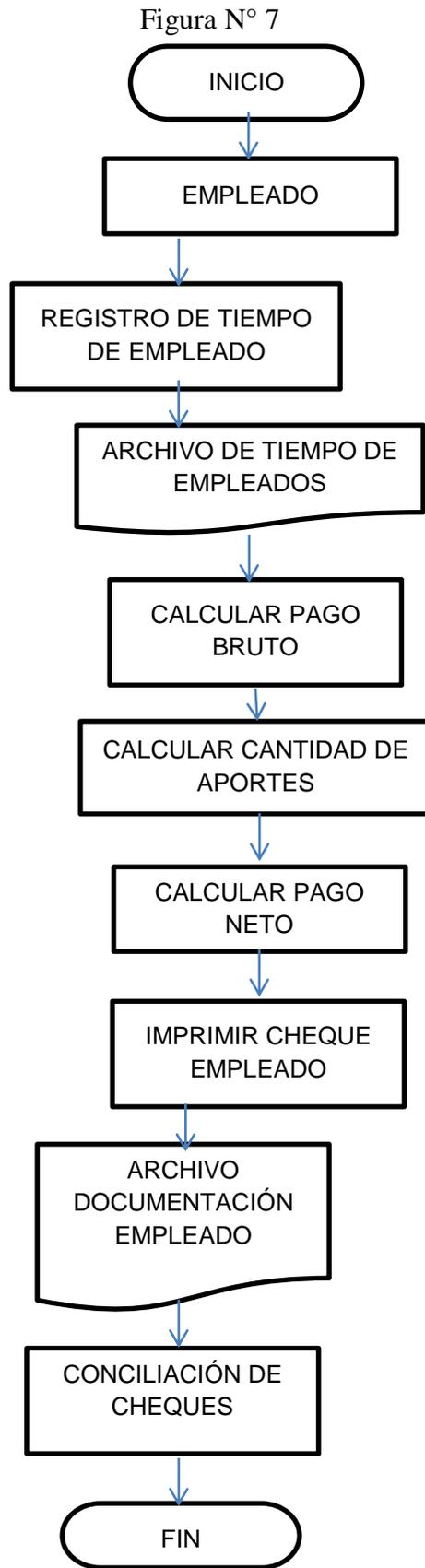


Figura: 7
Fuente: Cuadro N° 25
Elaborado: Las Autoras

a) Proceso de elaboración de Estados Financieros

Cuadro N° 26

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>Área: Contable</p>	<p>Proceso: Elaboración de Estados Financieros</p>
<p>Página:</p>	<p>Responsable: Contador</p>
<p>Fecha:</p>	
<p>Objetivo: Conocer de forma clara el estado económico en el que se encuentra la compañía en un periodo determinado, para la adecuada toma de decisiones en base a ellos.</p>	
<p>Alcance: En el siguiente procedimiento se detalla los pasos para la elaboración de los estados financieros de la empresa como: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral y Flujo de efectivo; además de la verificación y aprobación de los mismos.</p>	

Cuadro N° 26
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 27

Responsable	Procesos
Contador	<p><i>Elaboración del Libro Diario.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Asientos Contables de todos los movimientos para la elaboración del Libro Diario. • Calcular las provisiones para el pago de: Cuentas Incobrables, Depreciaciones y amortizaciones, Pago de beneficios sociales. • Registrar en el Sistema contable las provisiones y amortizaciones.
Contador	<p><i>Revisión de Cartera; Clientes y Proveedores.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de las cuentas por cobrar de clientes, reporte mensual. • Comprobación de las cuentas por pagar de proveedores, reporte mensual. • Verificación de Saldos anual. • Impresión de los auxiliares de clientes y de proveedores. • 5. Comparación de los auxiliares con el mayor contable.
Contador	<p><i>Revisión de la cuenta Bancos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar cada una de las cuentas Bancarias por internet para verificar con cuanto cierran el año cada una de ellas cotejando la información del sistema. • Revisión de la cuenta Bancos en el Sistema Contable y verificación físicamente con los estados de cuenta. • Impresión al 31 de diciembre del Reporte total de Conciliación Bancaria.
Contador	<p><i>Validación de los Ingresos y gastos realizados en el periodo contable establecido.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la existencia de todos los documentos que sustenten los ingresos y gastos, su legalidad de acuerdo a la ley de comprobantes de venta. • Comprobación del reporte de caja chica total anual con los

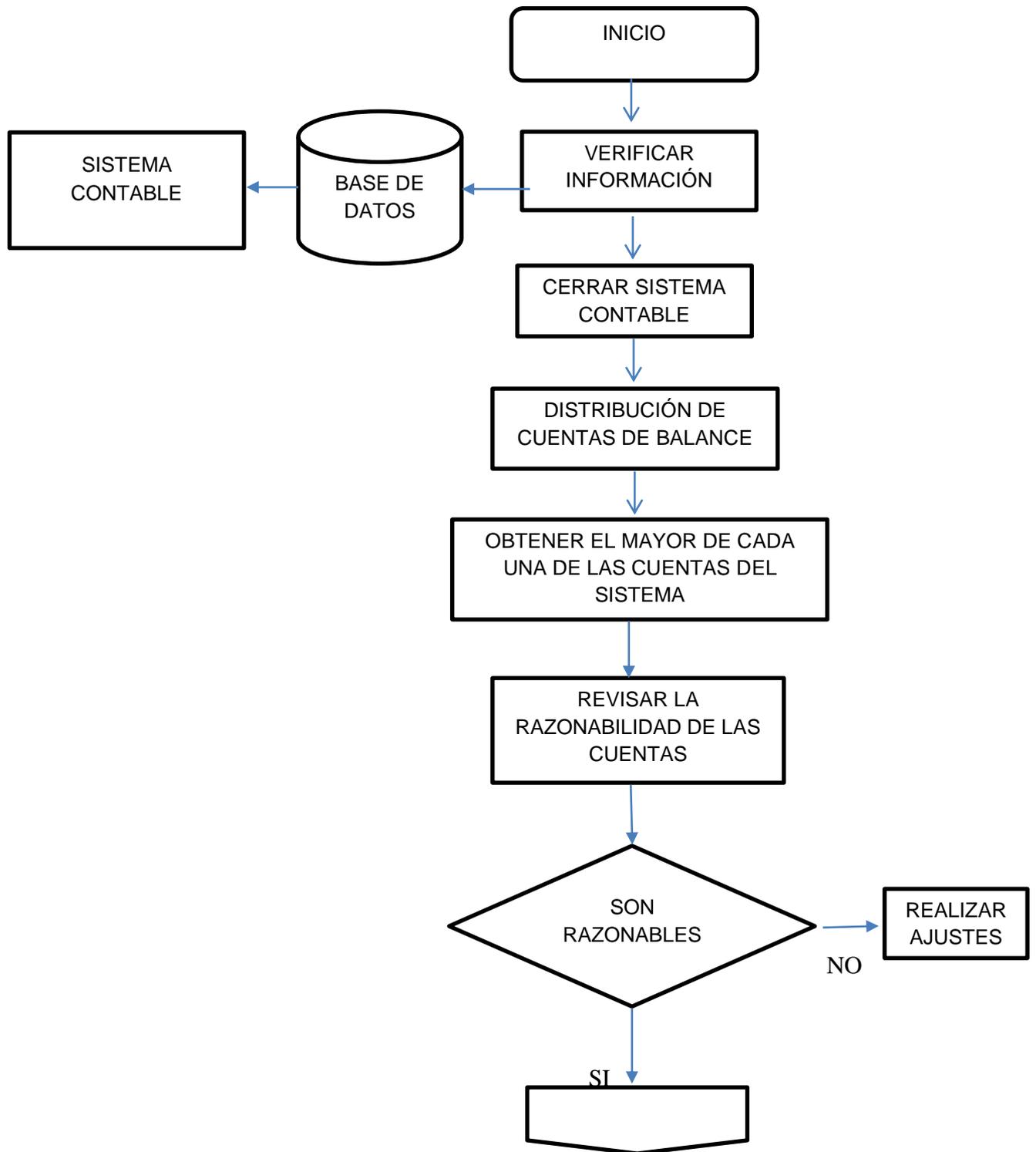
	<p>reportes mensuales y el cuadro exacto de sus valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de la correcta clasificación y cuadro de los valores en las diferentes cuentas de gastos. • Impresión de los auxiliares de ingresos y gastos.
Contador	<p><i>Valorización de Inventarios</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de la verificación del inventario existente en bodega al fin del periodo. • Contabilización del inventario en el sistema. • Comprobación del costo real del inventario total.
Contador	<p><i>Cierre y Ajuste de cuentas en el sistema contable.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los saldos de todos los módulos contables con el mayor. • Revisar las inconsistencias de los valores en caso de haberlas y realizar las correcciones y ajustes necesarios.
Contador	<p><i>Emisión y Análisis de Estados Financieros</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir todos los mayores para registro de las operaciones del periodo. • Emitir los Estados Financieros anuales: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados Integral para la presentación a la Superintendencia de Compañías • Elaborar el Impuesto a la Renta para la presentación al Servicio de Rentas Internas (SRI). • <i>Formular el Estado de Flujo de Efectivo.</i> • Elaborar las notas y análisis de todos los Estados Financieros.
Contador	<p><i>Aprobación de los Estados Financieros</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Impresión de los estados Financieros e Impuesto a la Renta para presentarlos a Gerencia. • Informar al Gerente para su aprobación y verificación de la información. • Detectar alguna falencia o inconsistencia en caso de existirla para su corrección. • Aprobación y Firma de los Estados financieros.
	<p><i>Archivo de Documentación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de los Mayores y Asientos contables del periodo. • Archivo de Todos los documentos de apoyo y comprobación de la información.

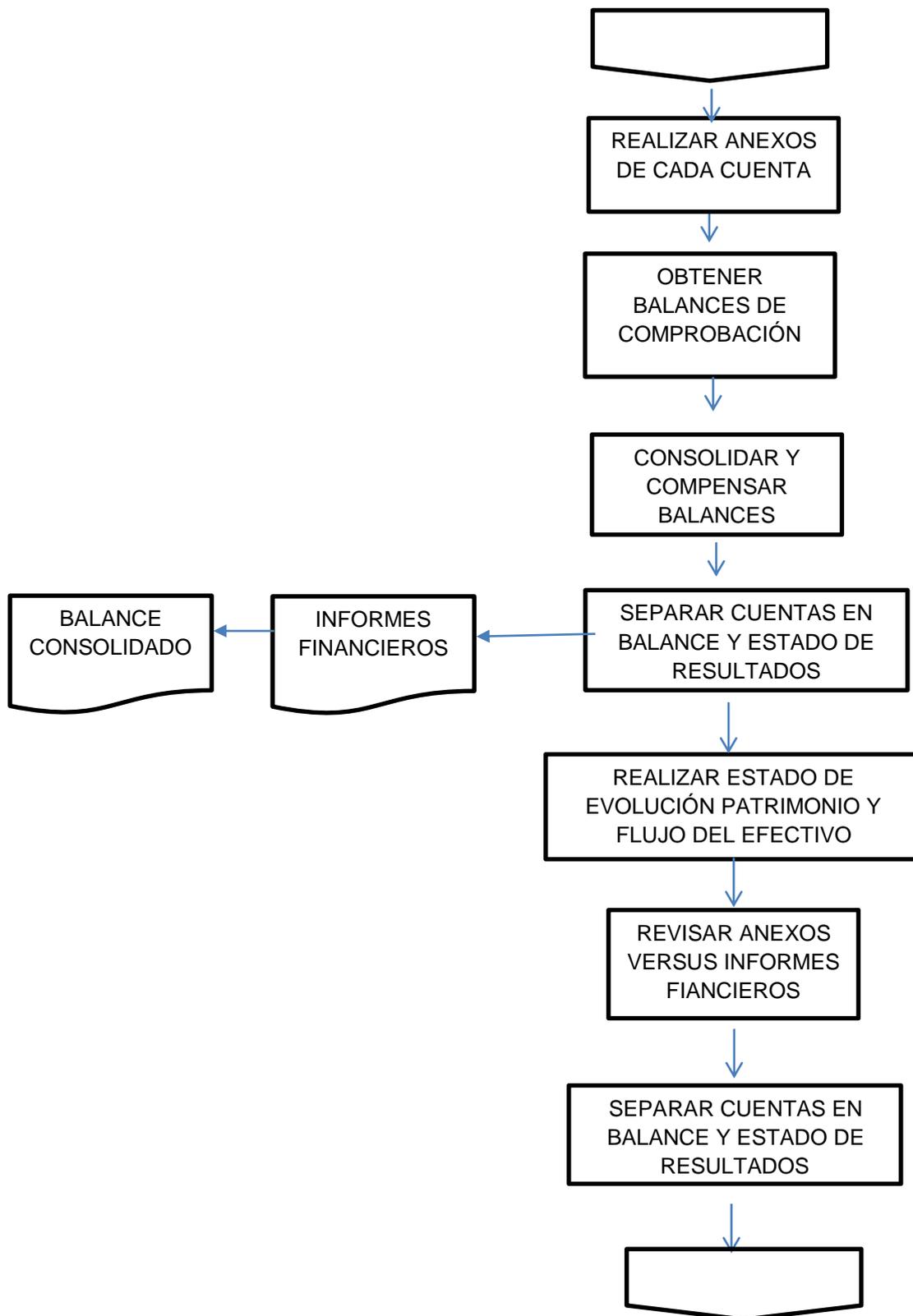
Contador	<ul style="list-style-type: none">• Archivo de Estados Financieros anuales correctamente aprobados y firmados.• Archivo de los documentos derivados de todas las modificaciones realizadas en sus carpetas correspondientes.
----------	---

Cuadro N°: 27
Elaborado: Las Autoras

c) Flujograma del proceso de elaboración de Estados Financieros.

Figura N° 8





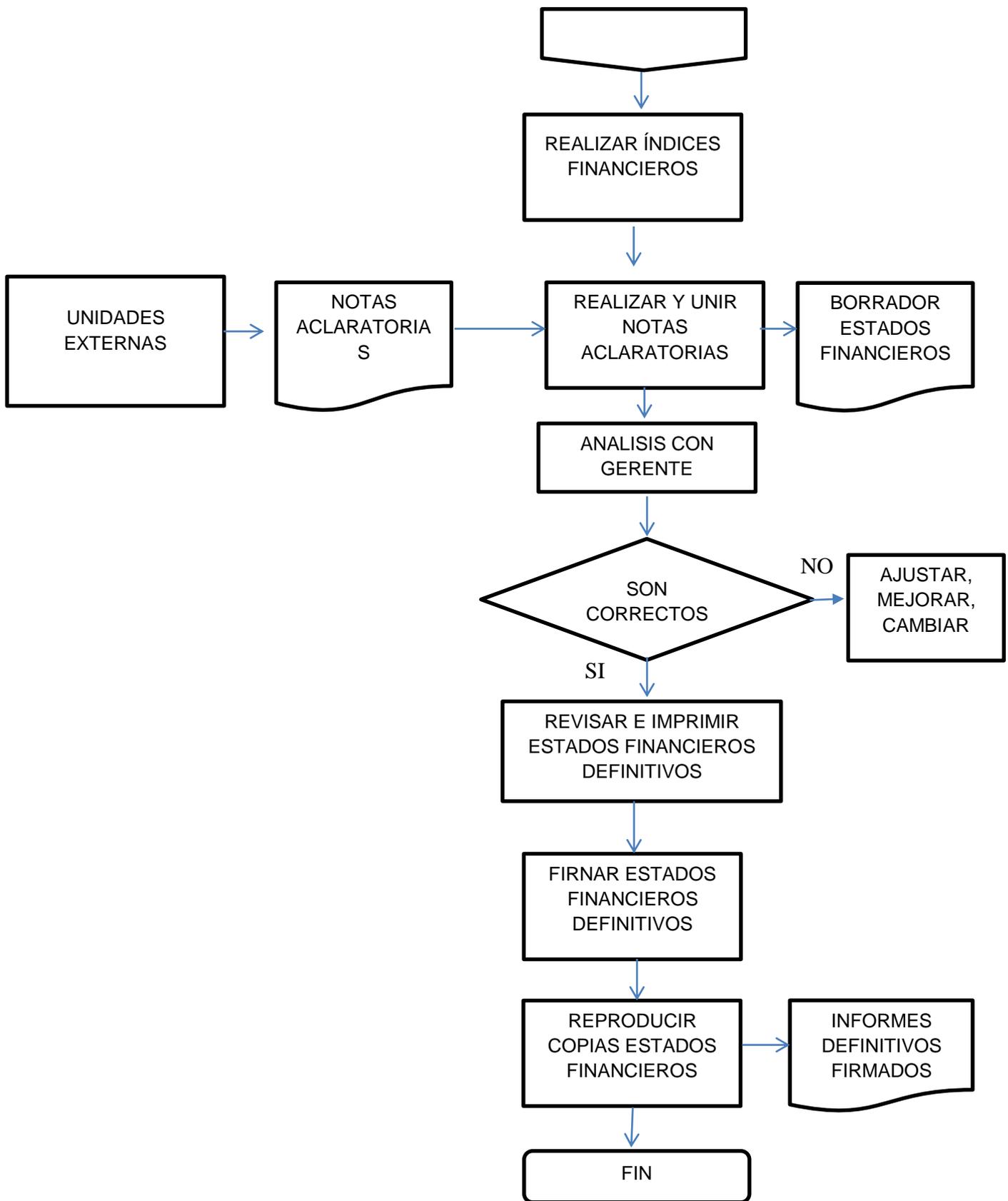


Figura: 8
 Fuente: Cuadro N° 27
 Elaborado: Las Autoras

a) **Proceso de declaración del impuesto al valor agregado IVA y retención en la fuente**

Cuadro N° 28

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>Área: Contable</p>	<p>Proceso: Declaración del Impuesto al Valor Agregado IVA y Retención en la Fuente</p>
<p>Página:</p>	<p>Responsable: Contador</p>
<p>Fecha:</p>	
<p>Objetivo: Efectuar el pago mensual del Impuesto al Valor Agregado a tiempo a fin de evitar multas y sanciones que impidan el buen funcionamiento de la empresa</p>	
<p>Alcance: El actual procedimiento explica los pasos para la presentación y pago del impuesto al Valor Agregado a través de la recopilación de los comprobantes correspondientes.</p>	

Cuadro N°: 28
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 29

Responsable	Procesos
Contador	<p><i>Recopilación de la Información de Ingresos, Gastos y Retenciones</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Obtener toda la información referente a los ingresos del mes, descargando el módulo mensual de ventas del sistema contable.• Obtener toda la información referente a los gastos del mes, descargando el módulo mensual de compras del sistema contable.• Recolectar toda la información de los comprobantes de retención del mes tanto de compras como de ventas.
Contador	<p><i>Comprobación de la información recopilada.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Comprobar el cálculo de todos los comprobantes de venta, no puede haber inconsistencias en la secuencia de su numeración.• Verificar la validez de todas las facturas de compra y venta de acuerdo a las normativas vigentes, en especial tomando en consideración el periodo de caducidad y la emisión oportuna de retenciones.• Validar los porcentajes retenidos en compras y ventas del IVA y del Impuesto a la Renta según corresponda.
Contador	<p><i>Ingreso de la Información al Sistema DIM Formularios.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Ingresar en el sistema todos los datos correctamente contabilizados del total de ventas, compras y retenciones, formulario 104 y 103.• Generación del Formulario en el sistema DIM y visualización del impuesto a pagar si fuera el caso.• Ingresar a la página del SRI para subir el archivo XML de los formularios.
Gerente	<p><i>Verificación y Legalización del pago.</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Dar a conocer a Gerencia el valor del impuesto a pagar.2. Realizar el pago correspondiente.

Contador	<p><i>Ingreso al Sistema DIMM Anexos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez verificada la información se procede a elaborar el Anexo de información (ATS) y enviar para su validación a través del Sistema del SRI.
Contador	<p><i>Archivo de Documentación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Archivar en forma cronológica los reportes tributarios, nota de débito para respaldo del pago.

Cuadro N° 29
Elaborado: Las Autoras

c) Flujograma de declaración de IVA e impuesto al valor agregado

Figura N° 9

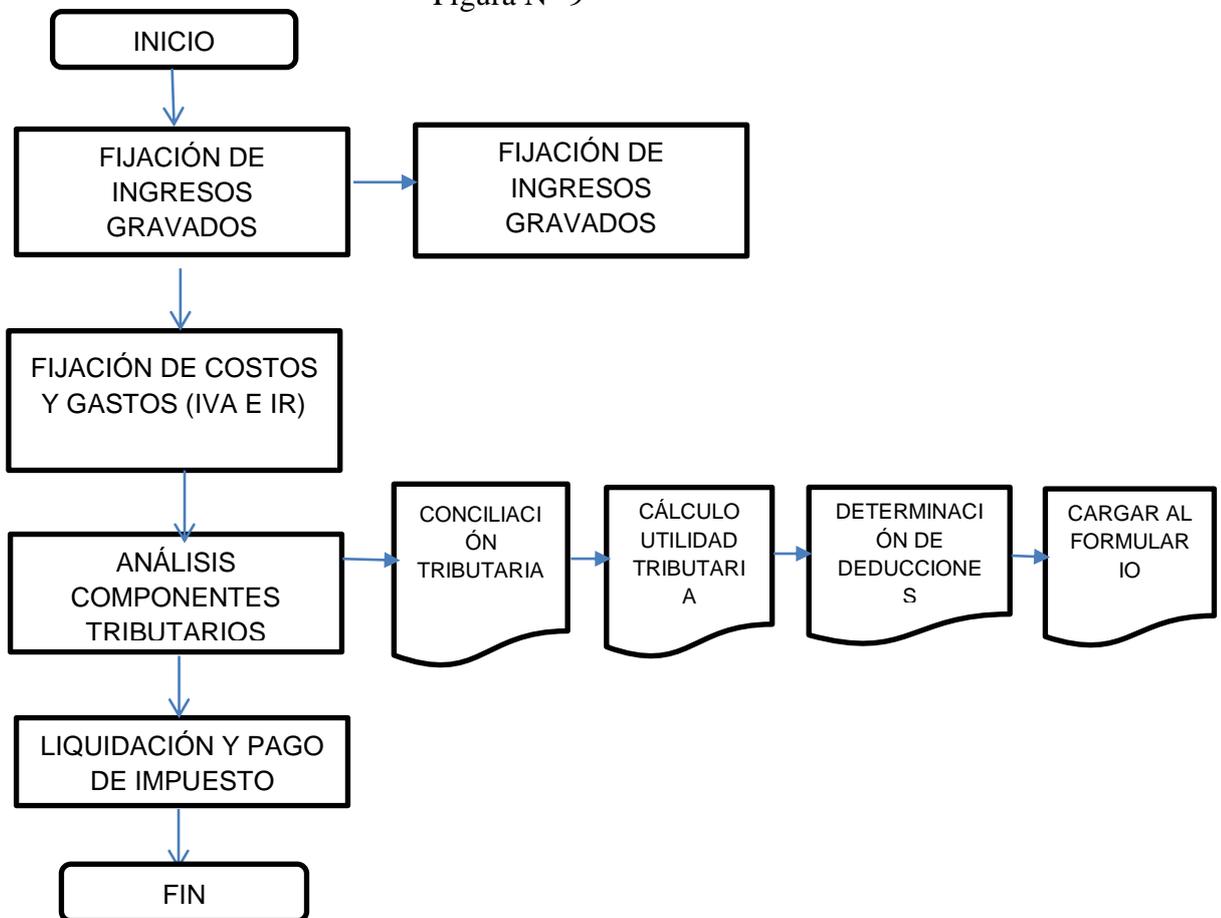


Gráfico N°: 9
Fuente: Cuadro N° 29
Elaborado: Las Autoras

b) Proceso de pago de nómina

Cuadro N° 30

	HOTEL LA GIRALDA
Área: Contable	Proceso: Pago de Nómina
Página:	Responsable: Contador
Fecha:	
Objetivo: Efectuar el pago mensual a los trabajadores y estar al día en el cumplimiento de las obligaciones con el IESS.	
Alcance: El actual procedimiento explica los pasos realizar el pago de salarios a los trabajadores del Hotel La Giralda.	

Cuadro N° 30
Elaborado: Las Autoras

c) Descripción

Cuadro N° 31

Responsable	Procesos
Gerente	Será el testigo de la hora de entrada y salida de cada empleado.
Empleados	Cada trabajador llenará un documento donde conste la hora de entrada y salida, tanto en la jornada de la mañana como de la tarde; así como también las horas extras si tuviere.
Gerente	Establecerá los horarios de trabajo, así como las normas correspondientes como en el caso de atrasos se considerará 5 minutos de gracia, así como también los pagos de nómina se efectuarán en forma mensual.
Contador	Al día siguiente de haber finalizado el mes, el contador reunirá los documentos correspondientes para el cálculo del rol de pagos como son: registros de asistencia, hojas de anticipos y otro tipo de documentos que impliquen deducciones o ingresos para el cálculo. Posteriormente entregará al gerente para su verificación conjuntamente con los documentos anteriormente mencionados.
Gerente	Revisará inmediatamente la nómina y autorizará al contador la expedición de cheques en un término de un día laborable
Contador	Emitirá los cheques a cada trabajador y hará firmar como constancia de la recepción de los mismos en el rol de pagos.
Empleados	Tendrán un plazo no mayor a 3 días laborables para el cobro de los cheques.

Cuadro N° 31
Elaborado: Las Autoras

c) Flujograma del proceso pago de nómina de empleados

FIGURA 1

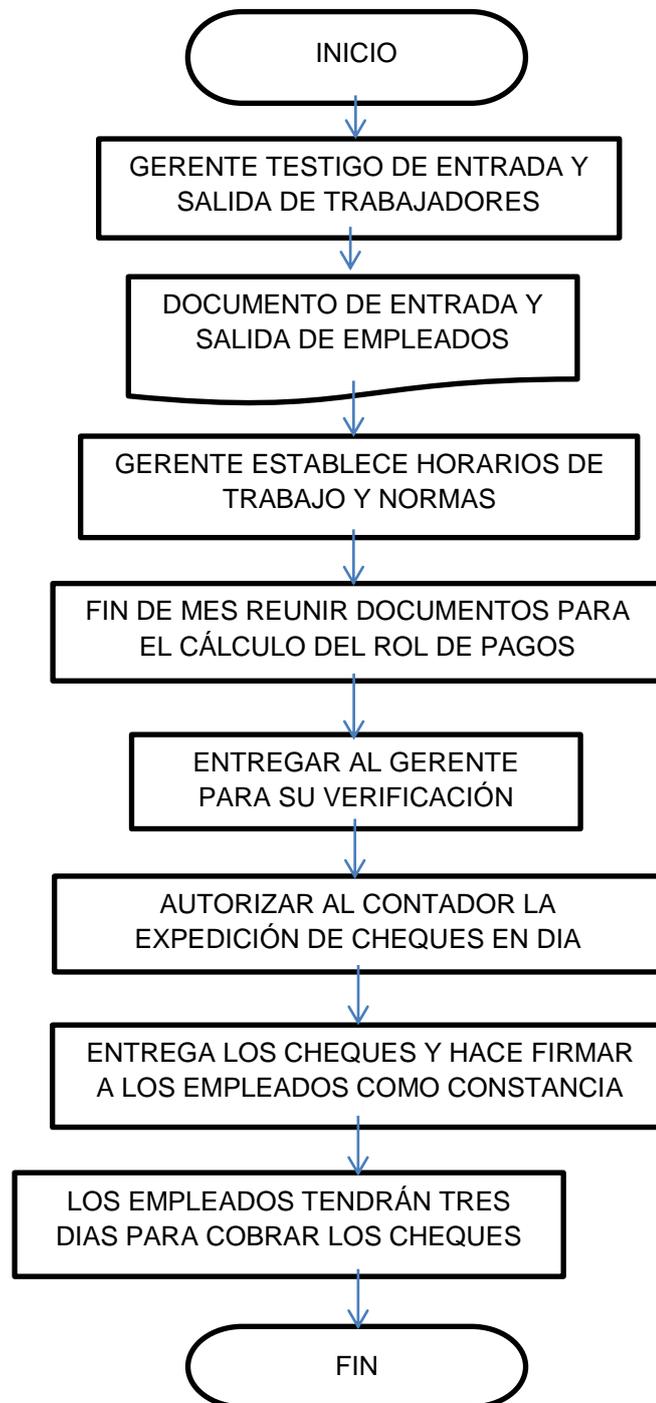


Figura N°: 9
Fuente: Cuadro N° 31
Elaborado: Las Autoras

a) **Proceso: Conciliación bancaria**

Cuadro N° 32

	HOTEL LA GIRALDA
Área: Contable	Proceso: Conciliación Bancaria
Página:	Responsable: Contador
Fecha:	
Objetivo: Determinar el buen proceso y manejo de aplicación de control interno de los movimientos bancarios de la cuenta corriente que mantiene el Hotel La Giralda en instituciones bancarias cuyo resultado será el conocimiento exacto de los registros.	
Alcance: Procedimiento aplicado en la unidad contable en el Hotel La Giralda	

Cuadro N° 32
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 33

Responsable	Proceso
Auxiliar Contable	<p data-bbox="512 439 1134 470"><i>Verificar la recepción de los Estados de Cuenta.</i></p> <ul data-bbox="560 495 1334 801" style="list-style-type: none"><li data-bbox="560 495 1246 577">• Revisar que lleguen mensualmente los estados de cuenta.<li data-bbox="560 607 1310 689">• Inspeccionar que se encuentren todos los estados de cuenta de las Cuentas Bancarias y Tarjetas de Crédito.<li data-bbox="560 719 1334 801">• Entregar los documentos a la Contadora y comunicar en caso de no recibir algún estado de cuenta.
Contador	<p data-bbox="512 835 1294 916"><i>Realizar la revisión de los estados de cuenta emitido por el banco y la conciliación con los registros contables de libros.</i></p> <ul data-bbox="560 943 1334 1984" style="list-style-type: none"><li data-bbox="560 943 1278 1025">• Confirmar que todos los depósitos de los cuadros de caja estén realizados y coincidan con exactitud.<li data-bbox="560 1055 1318 1312">• Verificar que todas las transferencias bancarias estén realizadas por los valores correctos y se encuentren registradas en el sistema como: para pagos de proveedores, servicios básicos, planillas del IESS, sueldos, pago al SRI entre otros.<li data-bbox="560 1341 1310 1424">• Verificar el buen registro de las transferencias internas de la empresa de una cuenta Bancaria hacia otra.<li data-bbox="560 1453 1318 1592">• Revisar las notas de débito y crédito que constan en los estados de cuenta, para comprobar el motivo de su emisión y cotejar sus valores.<li data-bbox="560 1621 1070 1653">• Validar la acreditación de vouchers.<li data-bbox="560 1682 1334 1821">• Identificar los cheques girados cobrados y no cobrados al final del mes, con su respectiva contabilización en los dos casos.<li data-bbox="560 1850 1294 1933">• Detectar algún depósito contabilizado que no llego al banco por algún motivo.<li data-bbox="560 1962 1174 1993">• Identificar depósitos bancarios que no estén

	<p>contabilizados en libros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmar los pagos realizados por clientes por medio de transferencias y depósitos bancarios. • Revisar que todos los movimientos de las cuentas bancarias estén correctamente abonados a las correspondientes cuentas en libros.
Contador	<p><i>Contabilización en el Sistema Contable.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar en el sistema todos los datos que no se habían contabilizado por alguna razón. • Realizar los ajustes necesarios a las cuentas en libros con los valores que no hayan estado registrados. • Cotejar la información obtenida después de los respectivos ingresos verificando por última vez su igualdad en bancos y en sistema contable.
Gerente	<p><i>Aprobación por Gerencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Imprimir el reporte completo para su presentación. • Al Terminar con la revisión informar al Gerente para su aprobación y verificación de la información. • Detectar alguna falencia o inconsistencia.
Auxiliar Contable	<p><i>Archivo de Documentación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de las conciliaciones bancarias en orden cronológica. • Archivo de los documentos derivados de todas las modificaciones realizadas en sus carpetas correspondientes por fechas

Cuadro N° 33
Elaborado: Las Autoras

c) Flujograma del proceso de conciliación bancaria

Figura N° 10

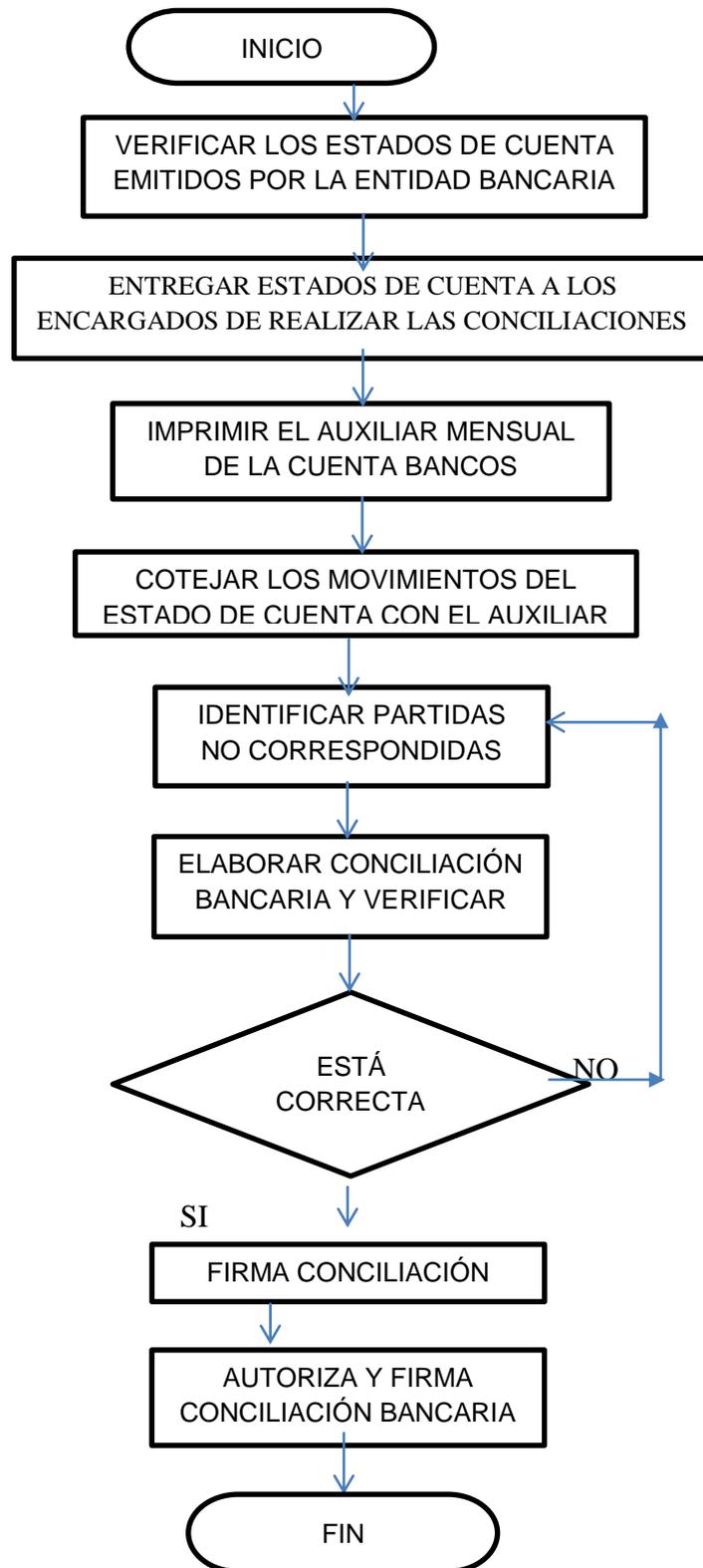


Figura N°: 10
Fuente: Cuadro N° 33
Elaborado: Las Autoras

a) Proceso de manejo de caja chica

Cuadro N° 34

	<p>HOTEL LA GIRALDA</p>
<p>Área: Contable</p>	<p>Proceso: Manejo de Caja Chica</p>
<p>Página:</p>	<p>Responsable: Recepcionista</p>
<p>Fecha:</p>	
<p>Objetivo: Realizar un buena manejo de los fondos disponibles en caja chica, por medio del control adecuado del dinero y registro de la documentación de respaldo.</p>	
<p>Alcance: El presente proceso trata sobre los pasos realizados para el manejo, justificación y reposición de gastos realizados con fondos de caja chica.</p>	

Cuadro N° 34
Elaborado: Las Autoras

b) Descripción

Cuadro N° 35

Responsable	Actividades
Funcionario	<p><i>Requerimiento de Gastos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajador que requiera de dinero para la compra de gastos menores firmara y llenara un Recibo de Caja chica.
Gerente	<p><i>Autorización por Gerencia.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia aprueba el desembolso en conformidad al destino justificado de los fondos y el presupuesto estimado de los gastos a realizarse.
Responsable de Caja Chica	<p><i>Desembolso del Dinero.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Después de aprobado el Recibo de Caja Chica se procede al desembolso del efectivo; se solicitará al funcionario presentar los documentos legales que justifiquen el gasto.
Responsable de Caja Chica	<p><i>Reporte de Gastos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El reporte de caja chica contiene un detalle de todos los gastos, la fecha de realización, por quienes fueron solicitados, el concepto y el valor desembolsado de cada requerimiento, el total de gastos y el valor de reposición. • Adjuntar los documentos de respaldo de los gastos efectuados.
Responsable de Caja Chica y Contadora	<p><i>Registro en el Sistema Contable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de todas las facturas de los gastos efectuados. (Responsable de Caja Chica) • Realiza los asientos contables para el registro del movimiento de caja chica. (Contador)
Contador	<p><i>Reposición de caja chica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del reporte de Caja Chica para verificar si está correctamente elaborado y cuadrado. • Emisión del cheque para la reposición de caja chica con la autorización del Gerente.
Responsable de Caja Chica	<p><i>Archivo de Documentación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar en forma mensual todos los documentos derivados del manejo de Caja Chica.

Cuadro N° 35
Elaborado: Las Autoras

c) Flujograma proceso de caja chica

Figura N° 11

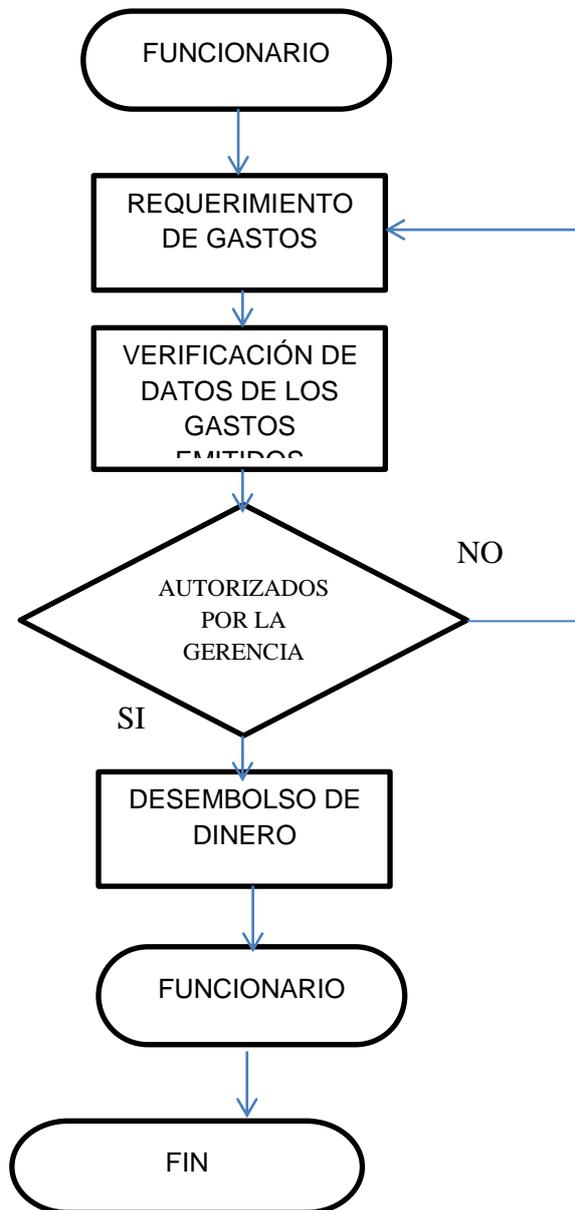


Figura N°:11
Fuente: Cuadro N° 35
Elaborado: Las Autoras

Figura N° 12

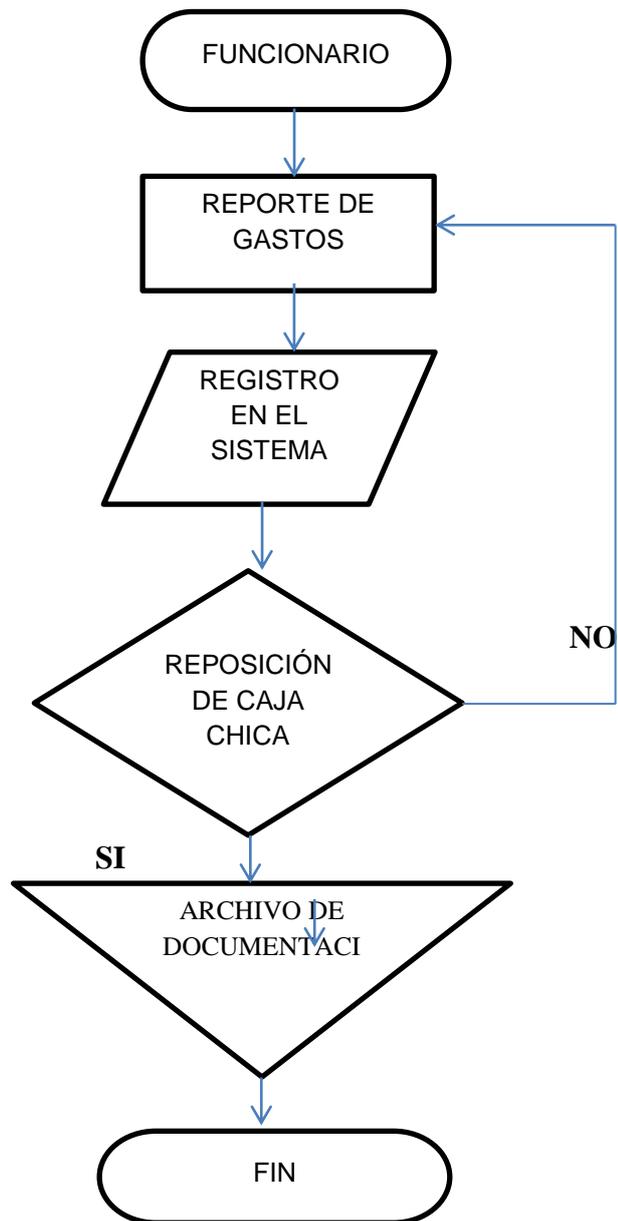


Figura N°: 12
Fuente: Cuadro N° 35
Elaborado: Las Autoras

3.3.3. Estructura contable

3.3.3.1 Plan de Cuentas

El plan de cuentas está basado en la información emitida por la Superintendencia de Compañías el cual les permitirá organizar su registro contable y presentar de manera adecuada sus estados financieros.

Cuadro N° 36

Plan de cuentas

CÓDIGO	CUENTAS CONTABLES
1	ACTIVOS
101	ACTIVOS CORRIENTES
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
10102	ACTIVOS FINANCIEROS
1010201	CAJA
1010202	BANCOS
1010203	(-)PROVISIÓN POR DETERIORO
1010204	DOCUMENTO Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS
1010205	DOCUMENTO Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS
1010206	OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS
1010207	(-)PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO
10103	INVENTARIOS
1010301	INVENTARIOS DE PRODUCTOS
1010302	INVENTARIO DE SUMINISTROS
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS POR ANTICIPADO
1010401	SEGURO PAGADO POR ANTICIPADO
1010402	ANTICIPOS A PROVEEDORES
1010403	ANTICIPOS A EMPLEADOS
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1010501	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA IVA
1010502	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA RENTA
1010503	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1020101	TERRENOS
1020102	EDIFICIOS
1020103	MUEBLES Y ENSERES
1020104	MAQUINARIA Y EQUIPO

1020105	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
1020106	VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL
1020107	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PLANTA Y EQUIPO
1020108	(-)DETERIORO ACUMULADO PLANTA Y EQUIPO
10202	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
1020201	TERRENOS
1020202	EDIFICIOS
1020203	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN
1020204	(-)DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN
10204	ACTIVO INTANGIBLE
10205	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS
2	PASIVO
201	PASIVO CORRIENTE
20101	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
20102	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
20105	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2010501	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO
2010502	CON EL IESS
2010503	POR BENEFICIOS DE LEY A SUS EMPLEADOS
20107	ANTICIPOS A CLIENTES
20108	JUBILACIÓN PATRONAL
202	PASIVOS NO CORRIENTES
20201	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
20202	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
3	PATRIMONIO NETO
30	PATRIMONIO ATRIBUIBLE DE LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA
301	CAPITAL
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO
30102	(-)CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO
302	RESERVAS
302	RESERVA LEGAL
303	RESULTADOS ACUMULADOS
30301	GANANCIAS ACUMULADAS
30302	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS
304	RESULTADOS DEL EJERCICIO
30401	GANANCIA NETA DEL EJERCICIO
30402	(-) PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES
4102	Prestación de servicios
4106	Intereses
4107	Dividendos
Dividendos	
4112	(-) Otras rebajas comerciales
42	GANANCIA BRUTA
5	GASTOS

51	COSTO DE VENTA
52	GASTOS
5201	GASTOS
520101	SUELDOS Y SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES
520102	APORTES SEGURIDAD SOCIAL
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES
520104	HONORARIOS A EXTRANJEROS
520105	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
520106	COMISIONES
520107	COMBUSTIBLES
520108	TRANSPORTE
520109	AGUA ENERGÍA LUZ Y TELECOMUNICACIONES
520110	DEPRECIACIONES
520111	GASTO DETERIORO
520112	GASTOS FINANCIEROS
520113	NOTARIOS O REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD O MERCANTILES
60	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DEL 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES DISCONTINUADAS
61	15% Participación a trabajadores
62	GANANCIA(PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS
63	Impuesto a la Renta
64	Ganancia (Pérdida) de operaciones continuadas
79	Ganancia (pérdida) neta del período
82	RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO
90	Ganancia por acción:
9001	Ganancia por acción básica en operaciones continuadas
91	UTILIDAD A REINVERTIR

Cuadro N: 36
Fuente: Investigación página de la Superintendencia de Compañías
Elaborado por: las autoras

3.3.3.2.Detalle de cuentas de más uso dentro del Hotel La Giralda:

Caja chica.- Es una cuenta de activo corriente disponible, está destinada a satisfacer gastos de cuantías muy pequeñas, facilitando de esta manera el pago de gastos menores e imprevistos.

Todo gasto de caja chica al momento de la reposición deberá estar debidamente respaldado con documentos sustentatorios (Facturas, Notas de venta, Contratos, Liquidación de compras entre otros). En ningún caso estos fondos deben utilizarse para realizar cambios de cheques, anticipo de sueldos o anticipo de gastos.

Bancos.- Es una cuenta del activo corriente, está representada por los valores monetarios que se encuentran en una institución financiera; en una cuenta a nombre de la empresa.

Para el registro del movimiento bancario se ingresa la fecha de la transacción, el tipo de movimiento (depósito o retiro), el número de comprobante, un detalle corto y el valor.

Al pie se observa el nombre de la Institución Financiera y el número de cuenta corriente en este caso Banco del Pichincha, tiene opciones para incluir, modificar o buscar transacciones realizadas.

Conciliación bancaria.- Es un procedimiento mediante el cual se comprueba los ingresos y egresos tanto del libro bancos como del extracto bancario, con la finalidad de conciliar sus saldos, se debe realizar una vez por mes.

Cuentas por cobrar.- Es una cuenta de activo corriente y está representada por valores monetarios que la empresa tiene por cobrar sea a personas naturales, sociedades o instituciones bancarias (por el depósito de vauchers). Esta cuenta es exigible de cobro.

Para el registro en el sistema contable los abonos, créditos se registran en el módulo Ventas y Cartera el cual contiene los siguientes campos: datos referenciales del cliente, datos importantes de las ventas como número de factura, fecha de emisión y fecha de vencimiento.

Activos fijos.- Es todo bien mueble de propiedad de la empresa, el mismo que es utilizado para la correcta realización del giro del negocio.

Depreciaciones.- Las depreciaciones son de gran importancia para conocer el valor exacto de los activos fijos.

Cuadro N° 37

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS	
Inmuebles	5% anual
Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles	10% anual
Vehículos	20% anual
Equipo de Cómputo y Software	33% anual

<p>Cuadro N° 37 Elaborado: Las Autoras</p>
--

Cuentas por pagar.- Esta cuenta comprenderá los valores que la organización debe cancelar a los proveedores por concepto de compra de bienes y/o servicios para el desenvolvimiento normal en la atención a los huéspedes.

Ingresos.- Ingresos son los todos los valores que se receiptan por la venta de servicios inherentes a la actividad que desarrolla la empresa. Los ingresos que la empresa tiene son por alojamiento, restaurante, salón de eventos, bar cafetería y se

registran en el módulo de ventas y cartera Punto de Venta, y consta de fecha, vendedor, nombre del cliente y el detalle de la consumo.

Gastos.- Dentro del grupo de gastos están los gastos administrativos y financieros. Todo desembolso por gasto requerirá los soportes respectivos que deberán reunir la información necesaria para su comprobación posterior. Dentro del sistema están codificados por áreas.

Todo gasto está sujeto a la constatación de su propiedad, legalidad, veracidad y conformidad con los requerimientos y previa la autorización competente.

3.3.3.3.Documentos contables de uso general y sistema contable

El hotel en el normal funcionamiento de sus actividades habituales maneja varios documentos los cuales son de mucha importancia para llevar buena organización y control de los recursos financieros ya que permiten controlar y registrar cada movimiento contable al mismo tiempo que están legalmente sustentados por el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

a) Facturas.- Para cumplir requerimientos de la Ley de Régimen Tributario Interno y con la finalidad de documentar todas las transacciones que se realizan por ventas de servicios, el Hotel emite la factura correspondiente la cual está debidamente autorizada por el Servicio de Rentas Internas. (Anexo 4)

b) Comprobante de Retención.- El Hotel en su calidad de agente de retención del Impuesto a la Renta y del Impuesto al Valor Agregado emite a sus proveedores comprobantes de retención, con sujeción a disposiciones contempladas en la Ley de Régimen Tributario Interno. (Anexo 5)

c) Características del sistema contable

El sistema contable adoptado por el Hotel La Giralda, se caracteriza por poseer los siguientes elementos:

- Hardware como base tecnológica en la que se procesa la información.
- Software o programas que permite el registro y procesamiento de las transacciones y operaciones financieras.
- Recurso Humano competente y capacitado en el área contable financiera.
- La definición de políticas y procedimientos contables.
- La observancia de los preceptos legales contemplados en el marco jurídico legal vigente en el país.

El sistema contable es una herramienta de soporte para la gestión de la gerencia y para mantener el control de la organización; de manera puntual los resultados deben estar enfocados hacia el logro de los objetivos y metas.

3.3.4. Estructura Financiera

3.3.4.1. Normas específicas contables

a) Normas sobre bancos

Cuadro N° 38

		HOTEL LA GIRALDA
Área Financiera		Normas Específicas de la Cuentas Bancarias
<p>Descripción: El banco es una institución de tipo financiero que administra el dinero de los clientes dejan en su custodia, se lo utiliza como un medio para el manejo del efectivo de la empresa para que se encuentre seguro y esté disponible para su utilización en el momento que se lo requiera a través del cobro de cheques o transferencias bancarias.</p>		
<ul style="list-style-type: none">• Las cuentas de la empresa son de tipo corriente aperturadas a nombre de la compañía.• La emisión de cheques está a cargo del contador y son firmados y autorizados por el representante legal de la compañía.• Se emiten cheques asegurándose que en la cuenta exista el saldo suficiente para cubrir los mismos.• La custodia de los cheques está a cargo de la contadora, siendo ella la responsable de mantenerlos registrados.• No deben emitirse cheques al portador ni deben ser firmados en blanco.• Al presentar al contador los cheques para ser firmados deberá anexar toda la documentación que justifique la emisión de los cheques.• Los cheques deberán ser impresos mediante el sistema contable, no deben existir cheques llenados a mano.• Los cheques emitidos a nombre de un trabajador o de la compañía deberán contener el detalle de toda la información que especifique el pago.• Las transferencias bancarias mediante internet deben ser siempre aprobadas por la gerencia.• Archivar todos los cheques anulados y colocar el sello con esta denominación con el correspondiente justificativo.• Se deben realizar conciliaciones de forma mensual para el buen manejo de las cuentas bancarias.		

Cuadro N° 38
Elaborado: Las Autoras

b) Normas de caja general

Cuadro N° 39

		HOTEL LA GIRALDA
Área Financiera		Normas Específicas de la Cuenta Caja General
<p>Descripción: La Caja General es donde se registran todos los movimientos del efectivo de la empresa correspondientes al giro del negocio como son cobros, anticipos, cancelaciones.</p>		
<ul style="list-style-type: none">• Todos los movimientos que se realicen en la Caja deben estar registrados en el sistema contable y sustentado por un documento impreso emitido por dicho sistema en el que consten todos los detalles de la operación además de las firmas de responsabilidad.• Las funciones del manejo diario y cobro del dinero deben ser realizadas por una sola persona que asume la responsabilidad de su buen manejo.• La revisión y control de las operaciones generadas en caja deberá realizarla una persona independiente a la que se encarga de manejar y recaudar el dinero.• Está prohibido realizar pagos de cualquier índole del fondo de Caja General.• Todos los recibos deben ser emitidos por el sistema contable a excepción de las facturas que son documento emitidos por el SRI.• Todos los ingresos de dinero deben ser mediante facturación de servicios.• Se debe registrar periódicamente lo recaudado para los reportes que se solicitan a diario por la gerencia.• La persona responsable de Caja debe firmar diariamente los reportes responsabilizándose por los valores entregados para los depósitos y la suma mínima que se queda para los movimientos diarios.• La contadora es la responsable de velar que se cumplan todos estos controles.		

Cuadro N° 39
Elaborado: Las Autoras

c) Normas sobre caja chica

Cuadro N° 40

		HOTEL LA GIRALDA
Área Financiera		Normas Específicas de la Cuenta Caja Chica
<p>Descripción: El fondo de caja chica es destinado para los pagos menores que se generan en la empresa y que no se necesita la emisión de cheques.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El fondo de caja chica debe ser utilizado solo para pagos menores de \$30,00 diarios. • Todos los movimientos que se realicen en caja chica deben ser aprobados por la gerencia • Todos los gastos realizados con el fondo de caja chica deberán ser justificados con las debidas facturas, por la persona que realizó el gasto y recibió el dinero. • El fondo de Caja Chica es totalmente independiente del fondo de Caja General. • Se solicita la reposición del fondo de Caja Chica cuando este se encuentre en el 30% del valor que fue asignado. • Se realiza la reposición del fondo de Caja Chica mediante un cheque a nombre de la empresa por el valor de todos los gastos que se encuentren debidamente justificados. • Si se realiza un cambio en el valor del fondo de Caja Chica este deberá ser autorizado por la Gerencia y por Contabilidad. • En caso de existir inconsistencias en los recibos o facturas será totalmente responsabilidad de la persona responsable de Caja Chica. • Se realizarán controles de forma mensual o sorpresiva por parte del Contador para garantizar el buen manejo del fondo 		

Cuadro N° 40
Elaborado: Las Autoras

d) Normas sobre cuentas por cobrar

Cuadro N° 41

		HOTEL LA GIRALDA
Área Financiera		Normas Específicas de la Cuenta Cuentas por Cobrar
<p>Descripción: Las cuentas por cobrar son derechos que tiene la compañía de exigir el pago de su adeudo derivado de la venta de mercancías y prestación de servicios a crédito.</p>		
<ul style="list-style-type: none">• Las cuentas a crédito se generan a través de ventas de servicios a crédito los cuales son previamente autorizados por Contabilidad.• Todas las cuentas por cobrar se deben sustentar por la debida documentación• Se emite un reporte mensual de cartera generado por el sistema para la revisión y cobro de cuentas vencidas.• En caso de que el cliente emita un cheque a la compañía y este no tenga fondos, se cargará a la cuenta del dueño del cheque el valor que cobra el banco por concepto de protesto, se le cobrará inmediatamente todos los valores que este adeude a la compañía eliminándose el plazo de crédito que tenía dicho cliente.• Los créditos que se dan a los trabajadores deben ser autorizados por la gerencia.• Por ningún concepto se dará crédito a trabajadores que tengan menos de 3 meses trabajando en la empresa.		

Cuadro N° 41
Elaborado: Las Autoras

e) Normas sobre cuentas por pagar

Cuadro N° 42

		HOTEL LA GIRALDA
Área Financiera		Normas Específicas de la Cuenta Cuentas por Pagar
<p>Descripción: Las cuentas por pagar son obligaciones financieras que la compañía adquiere para con sus proveedores y que deberán ser canceladas a un determinado plazo.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Todas las cuentas de la empresa deben ser adquiridas mediante la aprobación de la gerencia • La documentación que sustenta el crédito de la compañía con los proveedores deberán ser firmados por el Representante Legal de la compañía. • Las compras deberán ser sustentadas con la debida factura autorizada por el SRI. • Registrar debidamente en el sistema contable y emitir a tiempo los comprobantes de retención. • Todos los términos de negociación deberán ser cumplidos por los proveedores caso contrario la compañía no cancelará las cuentas pendientes. • Las funciones de adquisición y pagos no podrán ser realizadas por la misma persona para evitar dolos. • El contador y Gerente deben establecer la capacidad de endeudamiento de la empresa para contraer obligaciones financieras de acuerdo a los recursos que tenga el hotel. • Los valores pendientes de pago deberán ser cancelados mediante cheque o transferencia bancaria. • Se debe realizar de forma mensual el reporte de Cuentas por Pagar para evitar tener cuentas vencidas. 		

Cuadro N° 42
Elaborado: Las Autoras

f) Normas sobre herramientas y material de oficina

Cuadro N° 43

		HOTEL LA GIRALDA
Área Comercial		Normas Específicas del manejo de Herramientas y Material de Oficina
<p>Descripción: La contabilización y manejo de herramientas y materiales de oficina es de mucha importancia para el ahorro de recurso y mantenimiento del patrimonio se toma en cuenta todos los materiales consumibles y de utilización diaria.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Cada jefe de departamento es el encargado de solicitar los materiales y herramientas que se requieran en su área. • El jefe de cada departamento deberá velar por la conservación y correcta utilización de las herramientas y materiales de oficina entregados a su área. • Solo el Jefe de Adquisiciones es el encargado de realizar las compras de cualquier índole. • Se debe llevar un registro de todas las herramientas de trabajo para tener un control de su uso, mantenimiento o pérdida y de esta manera asignar responsabilidades. • Se deben tener en cuenta las existencias máximas y mínimas de los materiales de oficina, para no tener excesos ni faltantes de suministros y herramientas de oficina. 		

Cuadro N° 43
Elaborado: Las Autoras

3.3.4.2. Modelo de Estados Financieros

a) Estado de Situación Financiera

Figura N° 13

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
HOTEL LA GIRALDA
COMPAÑÍA PRAPRAHOS.SA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X
Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

ACTIVOS

Corrientes

Efectivo y Equivalentes de efectivo	XXXXX
Inventarios	XXXXX
Cuentas y Documentos por Cobrar	XXXXX
Crédito Fiscal IVA Pagado	XXXXX

Total Activos Corrientes

No Corrientes

Propiedad Planta y Equipo	XXXXX
---------------------------	-------

Total Activos No Corrientes

Activos Totales	XXXXX
------------------------	--------------

PASIVO Y CAPITAL CONTABLE

Corrientes

Cuentas y Documentos por pagar	XXXXX
Anticipo Clientes	XXXXX
Impuestos por pagar	XXXXX
Total Pasivos Corrientes	XXXXX

No Corrientes

Préstamo por pagar L.P	XXXXX
------------------------	-------

Total Pasivos No Corrientes

Total Pasivo	XXXXX
---------------------	--------------

Capital Contable

Capital Liquido	XXXXX
Total Pasivos y Capital	XXXXX

f: _____
Gerente

f: _____
Contador

Figura N°: 13
Elaborado: Las Autoras

b) Estado de Resultados

Figura N° 14

ESTADO DE ESTADO DE RESULTADOS

HOTEL LA GIRALDA

COMPAÑÍA PRAPRAHOS.SA.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Y GANANCIAS ACUMULADAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

INGRESOS

Ingresos por Servicio de Hospedaje	XXXXX
Ingresos Netos	<u>XXXXX</u>

(-) GASTOS DE OPERACIÓN

Gasto de Personal	XXXXX
Gastos Administrativos	XXXXX
Gastos Comerciales	<u>XXXXX</u>

(=) UTILIDAD DE OPERACIÓN XXXXX

f: _____
Gerente

f: _____
Contador

Figura N°: 14
Elaborado: Las Autoras

c) Estado de Flujo de Efectivo

Figura N° 15

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
HOTEL LA GIRALDA
COMPAÑÍA PRAPRAHOS.SA.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X
Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

Flujo de efectivo por actividades de operación	
utilidad de las actividades de operación antes de impuestos	XXXXX
Ajustes por ingresos y gastos que no requirieron uso de efectivo:	
Depreciación Acumulada	XXXXX
Amortización de Activos Intangibles	XXXXX
Estimación para cuentas incobrables	XXXXX
Crédito Fiscal	XXXXX
Sub Total	XXXXX
Cambios en activos y pasivos de Operación:	
Cuentas y documentos por Cobrar C.P.	XXXXX
Inventarios	XXXXX
Impuestos Corrientes	XXXXX
Impuestos por pagar	XXXXX
Cuentas y Documentos por pagar C.P.	XXXXX
Gastos no deducibles	XXXXX
Sub Total	XXXXX
Efectivo Neto Proveniente de Actividades de Operación	XXXXX
Flujos de efectivo por Actividades de Inversión	
Compra de Propiedad Planta y Equipo	XXXXX
Flujo Neto Proveniente de Actividades de Inversión	XXXXX
Flujo de efectivo por Actividades de Financiamiento	
Préstamos por Pagar Corto Plazo	XXXXX
Flujo Neto Proveniente de Actividades de Financiamiento	XXXXX
Incremento Neto de Efectivo y equivalente de efectivo	XXXXX
Efectivo y Equivalente de Efectivo al Inicio del Ejercicio	XXXXX
Efectivo y Equivalente de Efectivo al Final del Ejercicio	XXXXX

f: _____
Gerente

f: _____
Contador

<p>Figura N°: 15 Elaborado: Las Autoras</p>
--

3.3.4.3. Índices de rentabilidad

Índice de liquidez.- Mide la capacidad de pago de la empresa frente a las deudas de corto plazo, es decir, es el dinero en efectivo que la empresa dispone para cancelar sus obligaciones, facilita examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

Índice de liquidez general o razón corriente.- El ratio de liquidez general se obtiene de la división entre el pasivo corriente y el activo corriente, este ratio indica la proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$Liquidez\ general = \frac{Pasivo\ corriente}{Activo\ corriente}$$

Prueba ácida.- Este indicador destaca del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporcionando una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa a corto plazo, concentrándose así en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista

$$Prueba\ ácida = \frac{Activo\ corriente - Inventario}{Pasivo\ corriente}$$

Prueba defensiva.- Permite medir la capacidad efectiva de la compañía a corto plazo, sin recurrir a las ventas necesariamente, considera a los activos más líquidos como son: caja, bancos y valores negociables, este ratio presenta el resultado en términos porcentuales y se calcula dividiendo el total de saldos.

$$Prueba\ defensiva = \frac{\text{caja, bancos y valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}} * 100$$

Capital de Trabajo.- Muestra lo que le queda a la compañía luego de cancelar sus obligaciones inmediatas, es decir es el dinero que tiene para operar en el día a día.

$$Capital\ de\ trabajo = Activo\ corriente - Pasivo\ Corriente$$

Análisis de rentabilidad.- Mide la capacidad de generación de utilidad del hotel, se obtiene el resultado neto a partir de las decisiones y políticas administrativas de los fondos de la compañía, expresa el rendimiento en relación con sus activos, ventas o capital.

Rendimiento sobre el patrimonio.- Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.

$$Rendimiento\ sobre\ el\ patrimonio = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}} * 100$$

Rendimiento sobre la inversión.- Permite establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles.

$$\text{Rendimiento sobre la inversión} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} * 100$$

Utilidad del Activo.- Presenta la eficiencia del uso de activos de la compañía.

$$\text{Utilidad del Activo} = \frac{\text{Utilidad antes de impuesto}}{\text{Activo}} * 100$$

Utilidad de las ventas.- Este ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa por cada dólar de venta.

$$\text{Utilidad de ventas} = \frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Ventas}} * 100$$

3.3.4.4. Control Interno

a) Control Interno: Administrativo

Cuadro N° 44

Cuentas	Objetivos	Procedimientos	Responsables
Caja	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar que: • Los procedimientos de recaudación se cumplan. • Existe separación de funciones. • La información producida llegue a los niveles necesarios. • Los procedimientos de desembolso se cumplan y sean adecuados. • No existan desperdicios, duplicación de esfuerzos. • Las operaciones se realicen dentro de las políticas del hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y estudio de procedimientos, políticas y documentos utilizados. • Revisión y estudio de la información producida. • Revisión y estudio de medidas de control. 	Gerente
Pasivos	<ul style="list-style-type: none"> • Que las políticas y procedimientos sean adecuados. • Que la separación de funciones y responsabilidades sean adecuadas. • Que el flujo de información producida del hotel sea confiable y oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y evaluación de políticas y procedimientos. • Revisión y análisis de distribución de funciones de autoridad y responsabilidad. 	Gerente
Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Que se cumplan con leyes políticas y procedimientos del hotel. • Que las medidas de control y operación sean adecuadas. • Que el flujo de información sea adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y evaluación de políticas. • Revisión y evaluación de procedimientos. • Revisión y evaluación de información producida. 	Gerente

Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Que se cumplan con políticas y procedimientos prescritos por el hotel. • Que las medidas de control sean adecuadas. • Que el flujo de información y registro sea oportuno. • Que se cumpla con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y evaluación de políticas y procedimientos. • Revisión y evaluación de información producida. • Evaluación de distribución de funciones y responsabilidades. • Evaluación de medidas de control y operación. 	Gerente
Gastos	<ul style="list-style-type: none"> • Que se cumplan con las políticas y procedimientos prescritos del hotel • Que las medidas de control sean adecuadas. • Que el flujo de información sea oportuno y confiable dentro del hotel. • Que se cumplan con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y evaluación de políticas y procedimientos prescritos. • Evaluación de las medidas de control y operación. • Evaluación del flujo de información. • Evaluación de cumplimiento de responsabilidades y funciones. 	Gerente

Cuadro N° 44
Elaborado: Las Autoras

b) Control Interno: Financiero Contable

Cuadro N° 45

Cuentas	Objetivos	Procedimientos	Responsables
Caja	<p>Determinar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los ingresos hayan sido registrados y depositados. • Los desembolsos sean reales y razonables. • Si los registros están basados en principios de contabilidad generalmente aceptados. • Las medidas de control en vigencia no dan posibilidad de error o fraude. • Presentación razonable de los Estados Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Arqueo de efectivo. • Revisiones de conciliaciones bancarias. • Revisión de criterios contables. • Evaluación de control interno. 	Contador
Pasivo	<ul style="list-style-type: none"> • Las obligaciones registradas pertenecen al hotel. • Que todos los pasivos se encuentren registrados. • Que los bienes producto de las obligaciones hayan ingresado al hotel. • Las medidas de control en vigencia no dan posibilidad de error o fraude. • Presentación razonable de los Estados Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del movimiento y contenido de las cuentas. • Revisión de actas y contratos. • Análisis de cumplimiento de cápsulas contractuales. • Análisis de vencimientos de contratos. 	Contador
Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Que se haya cumplido los requerimientos legales. • Que toda imputación contable sea autorizada. • Que todos los registros contables tengan respaldos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de escrituras de constitución y demás documentación. • Revisión de actas de sesiones de accionistas. • Circularización de accionistas. 	Contador

	<ul style="list-style-type: none"> • Las medidas de control en vigencia no dan posibilidad de error o fraude. • Presentación razonable de los Estados Financieros. 		
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Que todos los ingresos se registren oportunamente. • Que exista una separación adecuada de ingresos extraordinarios. • Que no exista una subestimación ni sobrestimación de ingresos. • Que se observen los principios de contabilidad generalmente aceptados. • Las medidas de control en vigencia no dan posibilidad de error o fraude. • Presentación razonable de los Estados Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de operaciones. • Revisión de registros contables. • Análisis y evaluación de documentación de respaldo. • Comparación de cuentas correlativas. • Evaluación de las medidas de control. 	Contador
Gastos	<ul style="list-style-type: none"> • Que todos los desembolsos se hayan registrado. • Que los desembolsos correspondan a operaciones normales de la empresa. • Que todos los desembolsos tengan autorización por parte de los ejecutivos responsables. • Las medidas de control en vigencia no dan posibilidad de error o fraude. • Presentación razonable de los Estados Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del contenido de la cuenta de gastos. • Análisis de la documentación de respaldo. • Revisión de registros contables y procedimientos de registro • Verificación de autorizaciones según procedimientos establecidos. 	Contador

Cuadro N° 45
Elaborado: Las Autoras

CAPÍTULO V

4. Análisis de Impactos

4.1. Introducción

El presente análisis se basa en los impactos que se presentarán en el Hotel La Giralda una vez que se adapte el Modelo Administrativo Financiero que se propone en el presente proyecto y está estructurado por cuatro clases de impactos de esencial importancia como son: Impacto social el cual está compuesto por los siguientes indicadores: creación de plazas de trabajo, estabilidad laboral y talento humano y clientela satisfecha; Impacto Financiero formado por: aumento de rendimiento y ahorro de recursos económicos y materiales; Impacto ético estructurado de la siguiente manera: cumplimiento, honestidad responsabilidad y crecimiento equitativo e Impacto General.

Estos impactos nos permiten evaluar de una forma clara y adecuada el grado de importancia y la dimensión en la que afecta a la organización la implementación del proyecto, de esta manera todas las personas que conforman la compañía empezando por los altos pueden considerar integrarse al proceso de cambio con una visión mucho más clara y específica.

Se califica a cada impacto de acuerdo al siguiente cuadro de valoración el mismo que posteriormente ayuda a realizar las conclusiones de cada uno de ellos.

Cuadro N° 46

Escala de valoración

Nivel de Valoración Cualitativa	Valoración Cuantitativa
Alto Positivo	3
Medio Positivo	2
Bajo Positivo	1
No hay Impacto	0
Bajo Negativo	-1
Medio Negativo	-2
Alto Negativo	-3

Cuadro N°: 46
Elaborado por: Las Autoras

Cuadro N° 47

Valoración de impactos

Niveles de Impacto	3	2	1	0	-1	-2	-3	Total
Indicadores								
Indicador								
Indicador								
Total								

Cuadro N°: 47
Elaborado por: Las Autoras

- En el eje vertical se determina para cada área una serie de indicadores.
- En el eje horizontal están determinados los niveles de impactos de acuerdo a la siguiente tabla:

4.2. Impacto Social

Cuadro N° 48

Niveles de Impacto	3	2	1	0	-1	-2	-3	Total
Indicadores								
Creación de plazas de empleo	x							3
Estabilidad Laboral		x						2
Clientes y empleados satisfechos		x						2
Total	3	4						7

Cuadro N°: 48
Elaborado por: Las Autoras

Nivel de Impacto Social

$$= \frac{\Sigma}{\# \text{ indicadores}}$$

Es= $7/3=2,33$

Nivel de Impacto: Medio Positivo

Análisis:

Con el presente modelo tendremos un impacto social medio positivo, donde el Hotel La Giralda obtendrá organización administrativa y financiera dando como resultado la necesidad de crear plazas de trabajo, además ayudará a brindar la estabilidad laboral, ya que con roles y funciones claros, el talento humano será eficiente con disponibilidad y organización; es así que se obtendrá empleados y clientela satisfecha.

4.3. Impacto Financiero

Cuadro N° 49

Indicadores	Niveles de Impacto							Total
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Incremento de rendimiento del talento humano	x							3
Ahorro de recursos económicos y materiales	x							3
Rentabilidad	x							3
Total	9							9

Cuadro N°: 49
Elaborado por: Las Autoras

Nivel de Impacto Financiero = $\frac{\sum}{\#}$ indicadores

Es= $9/3=3$

Nivel de Impacto: Alto Positivo

Análisis:

En lo referente al impacto financiero, el incremento de rendimiento del talento humano del Hotel La Giralda será alto positivo debido a que cuando existe organización y control se logra más productividad, llevando a la compañía a incrementar su rentabilidad, de la misma manera el indicador de ahorro de recursos económicos y materiales será alto positivo porque, evita duplicidad de funciones, desperdicio de materiales lo que reduce costos, consecuentemente se obtiene una compañía eficiente y competente.

4.4. Impacto Ético

Cuadro N° 50

Niveles de Impacto	3	2	1	0	-1	-2	-3	Total
Indicadores								
Cumplimiento	x							3
Responsabilidad	x							3
Trabajo Equitativo	x							3
Total	9							9

Cuadro N°: 50
Elaborado por: Las Autoras

Nivel de Impacto Ético

$$= \Sigma / \# \text{ indicadores}$$

$$\text{Es} = 9/3 = 3$$

Nivel de Impacto: Alto Positivo

Análisis:

Con el presente proyecto se obtiene un impacto ético alto positivo en relación al cumplimiento, responsabilidad y trabajo equitativo del talento humano del Hotel La Giralda, ya que contará con una estructura definida, con una correcta asignación de funciones para cada puesto de trabajo, eliminará la duplicidad, recarga o pocas actividades del talento humano, permitiendo un desarrollo imparcial.

4.5. Impacto General

Cuadro N° 51

Niveles de Impacto	3	2	1	0	-1	-2	-3	Total
Impacto								
Social		X						2
Financiero	x							3
Ético	x							3
Total	6	2						8

Cuadro N°: 51
Elaborado por: Las Autoras

Nivel de Impacto General

$$= \Sigma / \# \text{ indicadores}$$

$$Es= 8/3=2$$

Nivel de Impacto: Medio Positivo

Análisis:

La aplicación del presente Modelo Administrativo Financiero resulta un impacto medio positivo debido a que la compañía implementará la propuesta acorde a sus necesidades, solucionando las debilidades de los procesos, los criterios normativos, funcionales y procedimientos, estableciendo una compañía eficiente y eficaz.

CONCLUSIONES

1. La compañía no posee una estructura filosófica institucional, ya que es operada bajo conocimientos empíricos debilitándole administrativamente.
2. El Hotel La Giralda no cuenta con un Modelo Administrativo Financiero, que le permita administrar los recursos económicos y humanos que posee.
3. El Hotel La Giralda no cuenta con manual de funciones o procedimientos, provocando a la empresa procesos y actividades deficientes, existiendo sobrecarga o escaso trabajo en determinadas áreas.
4. La empresa no está trabajando bajo NIIF's, ocasionando EEFF deficientes, tampoco manejan índices financieros, resultando una administración errónea y toma de decisiones dudosa.
5. Al dejar al descubierto las debilidades de la empresa como en control interno, eficiencia y eficacia de recursos y talento humano, es evidente que es necesario la implementación del presente Modelo Administrativo Financiero para el Hotel La Giralda.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un Modelo Administrativo Financiero para el Hotel La Giralda que permitirá una administración eficiente y eficaz del mismo.
2. Realizar la ejecución y socialización de las bases filosóficas del Hotel La Giralda para una adecuada administración ya que son principios fundamentales para su funcionamiento.
3. Efectuar las funciones y procedimientos del presente Modelo Administrativo Financiero para que cada área del Hotel La Giralda tenga claro sus actividades y lograr un correcto y eficiente desenvolvimiento de la compañía.
4. Ejecutar las NIIF's, ya que como compañía que es el Hotel La Giralda tiene la obligación de trabajar bajo este contexto, al igual que los índices financieros porque ayudan a verificar y tomar decisiones adecuadas en la empresa.
5. Implementar el sistema de control interno, ya que esta es una herramienta necesaria y básica para la compañía, que minimiza los riesgos.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE, Juan; (2010); Contabilidad General, Tomo I, Didáctica Multimedia S.A., Madrid - España.
- ALVAREZ, Martín, Manuales de políticas y procedimientos, Sexta Edición Panorama Editorial, 2011
- ARAMAYO, Rodolfo; (2010); Planificación Estratégica de Recursos Humanos, Editorial Kogan Page, Londres
- BRAVO, Mercedes; (2010); Contabilidad General, Editorial Nuevo Día, Quito - Ecuador.
- BALANZÁ, Isabel (2010); Organización y Control de Alojamiento, International Thomson Ediciones España.
- CUESTAS SANTOS, Armando; Gestión del conocimiento, 2010
- GÓMEZ, Enrique, (2010); Organización de empresas, editor McGraw-Hill.
- GIL, María,(2010); Como crea y hacer funcionar una empresa, Novena Edición , ESIC Editorial, Madrid.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; (2010) Metodología de la Investigación, Quinta Edición por Mc Graw Hill, Interamericana de México, S.A. de C.V.
- FERNANDEZ LÓPEZ, Rodrigo, (2010), Comercio y Marketing, Ediciones Paraninfo
- KOONTZ, Harold; Elementos de la Administración Moderna, Libros Mac Graw Hillo, (2010)

- LONGENECKER, Justin; Administración de Pequeñas Empresas, Editorial Cengage Learning Latin America, 2010.
- MANTILLA, Samuel, Auditoría de Control Interno, Editorial ECOE, 2010
- MANTILLA, Samuel, Control Interno-Informe COSO, Editorial ECOE, 2010
- REYES, Agustín, Administración de Empresas Teoría y Práctica, Limusa, Grupo Noriega Editores, 2011.
- ROBBINS S. y COULTER M., Administración, Décima Edición, Pearson Educación, México, 2010.
- ROJAS, Pedro, Reclutamiento y Selección 2.0, Editorial UOC, Barcelona, 2010
- Cuarta Edición, de PALLARES Zoilo, ROMERO Diego y HERRERA Manuel; «Hacer Empresa: Un Reto», Fondo Editorial Nueva Empresa, 2010, Pág. 41.

ANEXOS
Anexo (1)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE

Objetivo.- Conocer su criterio respecto a la implementación de un modelo administrativo financiero para el Hotel La Giralda.

1. ¿El hotel tiene visión, misión y objetivos establecidos?
2. ¿Su empresa cuenta con un reglamento interno?
3. ¿El hotel tiene políticas acordes con el establecimiento?
4. ¿Los empleados reconocen los niveles jerárquicos del hotel?
5. ¿El hotel tiene un manual de funciones para las actividades diarias?
6. ¿Manejan manuales de procedimientos en su hotel?
7. ¿Cómo manejan el reclutamiento y selección del talento humano?
8. ¿Qué actividades se realiza, cuándo el personal ingresa a la empresa a trabajar por primera vez?
9. ¿Cómo brinda entrenamiento, al nuevo personal en su empresa?
10. ¿Cuántas veces en el año capacita usted a sus empleados?
11. ¿La empresa utiliza Normas Internacionales de Información Financiera más conocidas como NIIF's?

12. ¿Cuenta con algún sistema contable acorde a las necesidades del hotel?
13. ¿Los Estados Financieros que tiene la empresa son confiables?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo (2)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

Objetivos.- Conocer el criterio de los empleados para implementar el manual de funciones y de procedimientos en el Hotel La Giralda.

1. ¿Usted tiene conocimiento sobre la misión y la visión que posee el hotel?

CLARAMENTE

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

2. ¿Usted sabe que políticas tiene el hotel para su desempeño laboral?

CLARAMENTE

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

3. ¿Usted tiene claro el nivel jerárquico al que pertenece en el hotel?

CLARAMENTE

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

4. ¿Usted conoce de algún reglamento interno donde pueda regirse dentro de la empresa?

SI

NO

5. ¿Sabe en qué nivel jerárquico se encuentran dentro del hotel?

CLARAMENTE

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

6. ¿Por qué medio fue usted contactado para ingresar a trabajar en el Hotel La Giralda?

EMPRESA DE EMPLEO

PRENSA ESCRITA

POR INTERNET

POR AMISTAD

7. ¿Al momento de contratar sus servicios le informaron o le entregaron algún manual de funciones de su cargo?

MUCHO

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

8. ¿Cuándo ingresó a la empresa por primera vez, recibió una adecuada presentación?

CLARAMENTE

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

9. ¿Usted cómo definiría a sus funciones dentro de la empresa?

MUCHAS FUNCIONES

FUNCIONES NORMALES

POCAS FUNCIONES

10. ¿Recibió un correcto entrenamiento para el desempeño de sus funciones?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

11. ¿Recibe usted capacitaciones continuamente para el desempeño de sus funciones?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

ALGUNAS VECES

NUNCS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo (3)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

Objetivos.- Conocer el criterio de los clientes para establecer si se sienten satisfechos con el servicio y las instalaciones del Hotel La Giralda

1. ¿Usted ha visualizado en las instalaciones del Hotel La Giralda la visión y misión de la institución?

SI

NO

2. ¿Cómo califica usted el funcionamiento del personal, de servicio de hospedaje del Hotel La Giralda?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

3. ¿Cómo califica usted, el funcionamiento del personal de servicio del restaurante, que brinda el Hotel La Giralda?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

4. ¿Cómo percibe usted la organización en el servicio de hospedaje del Hotel La Giralda?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

5. ¿Cómo percibe usted la organización en el restaurante del Hotel La Giralda?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

6. ¿Qué opina sobre la eficiencia del servicio del Hotel La Giralda?

MUY EFICIENTE

MEDIANAMENTE EFICIENTE

POCO EFICIENTE

NADA EFICIENTE

7. ¿La atención que le brinda el hotel la Giralda es personalizada?

CLARAMENTE

MEDIANAMENTE

REGULAR

NADA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo (4)

Modelo de factura

<p align="center">HOTEL LA GIRALDA</p> <p>RUC: Dirección: Av. Atahualpa y Juan Francisco Bonilla Teléfono: 22956-000</p>		 <p align="center">FACTURA N° Serie 001-00x Autorización SRI N°. 1123645759</p>	
<p>Nombre: RUC/CI: Ciudad:</p>		<p>Fecha: Dirección: Teléfono:</p>	
CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<p>El valor indicado debo y pagaré al Hotel La Giralda. Reconoceré el máximo interés autorizado por la ley, estipulado en la forma de pago que me comprometo al suscribir este documento.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		Subtotal	
		IVA 0%	
		IVA 12%	
		TOTAL	

Fuente: Reglamento de Facturación.
Elaboración: Autoras

Anexo (5)

Modelo de comprobante de retención

HOTEL LA GIRALDA RUC: Dirección: Av. Atahualpa y Juan Francisco Bonilla Teléfono:			 FACTURA N° Serie 001-00x Autorización SRI N°. 1123645759		
Nombre: RUC/Ci.: Ciudad:			Fecha: Dirección: Teléfono:		
Nombre o Razón Social: Dirección y Teléfono: RUC: Tipo de Comprobante y N°:					
Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la Retención	Código del Impuesto	Impuesto	% Retención	Valor Retenido
..... Agente de Retención		 Recibí Conforme		

Fuente: Reglamento de Facturación.
Elaboración: Autoras