



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

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

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

#### **TEMA:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, Y CONTABLES DE  
LA EMPRESA HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE  
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA CPA**

#### **AUTORAS:**

Vinueza Usiña Evelin Sofía

Nipas Cevallos Rosa Paulina

#### **DIRECTOR:**

Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría

**IBARRA-ECUADOR**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolla en el Hotel Turismo Internacional 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 una guía para un mayor control adecuado de operaciones, por lo que se ha propuesto la creación de un manual de procedimientos administrativo y Contables para el Hotel, que tiene como objetivo establecer las bases administrativas y contables del hotel, y así poder 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 contables, todo esto se logró mediante las encuestas y entrevistas realizadas a todas las personas que integran el hotel.

Mediante la creación de un manual administrativo facilitará las actividades, tareas específicas y un óptimo control en el desempeño del personal que trabaja en el Hotel, el manual contable representará de forma secuencial y ordenada el manejo del área contable dando a conocer todos los procesos que intervienen para llevar a cabo un correcto manejo de los mismos.

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 afianzando sus lazos y logrando que ellos se identifiquen con la misión y visión para lograr cumplir con los objetivos planteados.

## SUMMARY

This research is carried out at the International Tourism Hotel of the city of Ibarra, which provides accommodation and events services, is a company that has had great experience in the hotel sector, but does not have a guide for better control of operations, so it has been proposed the creation of a manual of administrative procedures and accountants for the Hotel, which aims to establish the administrative and accounting bases of the hotel, and thus be able to efficiently and effectively develop the activities and achieve a Greater control of all aspects that take place daily in the hotel.

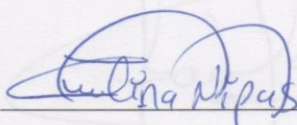
When carrying out the investigation, it was determined that there was not an adequate coordination of the operations or a correct distribution of the functions, which causes a delay in the organizational and accounting procedures, all this was achieved through the surveys and interviews made to all the people that make up the hotel.

Through the creation of an administrative manual will facilitate the activities, specific tasks and an optimal control in the performance of the personnel that works in the Hotel, the accounting manual will represent in a sequential and orderly way the management of the accounting area giving to know all the processes that take part to carry out a correct management of them.

Direct information is collected through bibliographic sources to have a clear picture of what is required for the hotel to emerge and be competitive in the face of competition in this sector, this will achieve a greater degree of commitment of workers to the hotel secured its ties and getting them to identify with the mission and vision to achieve the objectives set.

## AUTORÍA

Nosotras, **NIPAS CEVALLOS ROSA PAULINA** y **VINUEZA USIÑA EVELIN SOFIA** portadora de la cédula de ciudadanía número 1003843958 y 1003224050 respectivamente declaramos bajo juramento que la presente investigación es de nuestra autoría: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**. No ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento. *or que se designe.*



**NIPAS CEVALLOS ROSA PAULINA**

CC. 1003843958



**EVELIN SOFÍA VINUEZA USIÑA**

CC. 1003224050

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En calidad de Director del trabajo de grado presentado por las egresadas **NIPAS CEVALLOS ROSA PAULINA** y **VINUEZA USIÑA EVELIN SOFIA**, para optar por el título de Ingenieras en **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA EL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL 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.

DATOS DE CONTACTO			
NOMBRE:	DE:	100319953	
IDENTIDAD:			
TELÉFONOS:			
DIRECCIÓN:			
EMAIL:			R.PAULINANPAS@GMAIL.COM
TELÉFONO FIJO:	062950887	TELÉFONO:	0999387160

**Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1003843958	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	NIPAS CEVALLOS ROSA PAULINA	
<b>DIRECCIÓN:</b>		COLON Y ROCAFUERTE 5-58	
<b>EMAIL:</b>		R.PAULINANIPAS@GMAIL.COM	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062950887	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0999387160

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100322405-0		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	VINUEZA USIÑA EVELIN SOFIA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	LUCILA BENALCAZAR Y TEODORO GOMEZ		
<b>EMAIL:</b>	evelinvinueza@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062953474	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0985711316

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	<b>“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA HOTEL TURISMO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.</b>
<b>AUTORAS:</b>	NIPAS CEVALLOS ROSA PAULINA VINUEZA USIÑA EVELIN SOFIA
<b>FECHA: DD/MM/AA</b>	12-02-2019
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSTGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRIA

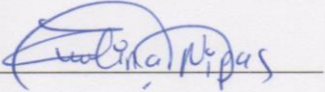
## 2. CONSTANCIA

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es

(son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.


Ibarra, a los 12 días del mes de Febrero del 2019

**LAS AUTORAS:**

(Firma): 

**Nombre:** ROSA PAULINA NIPAS CEVALLOS

**Cédula:** 1003843958

(Firma): 

**Nombre:** EVELIN SOFIA VINUEZA USIÑA

**Cédulas:** 100322405-0

Facultado por resolución del Concejo Universitario.....



## **DEDICATORIA**

Gracias a todas las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron a mi lado para brindarme su apoyo, este trabajo de grado está dedicado a mis hijos Martin y Angelita, mi fuente de inspiración, también de todo corazón gracias por motivarme todos los días y darme la mano cuando lo he necesitado.

A ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

**Evelin Sofía Vinueza Usiña**

## **DEDICATORIA**

A mi hijo y a todos los que me han brindado su apoyo en todos los momentos, para que sea un excelente profesional y lo más primordial una excelente persona.

**Paulina Nipas**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios quien es mi fuerza, mi guía para seguir cumpliendo un propósito más en mi vida

Agradezco a mi familia de todo corazón, a las personas que me supieron entender y dar fuerzas para seguir adelante con mi título de igual manera a mi esposo Mauricio Benalcazar que me dio su apoyo para poder cumplir mi meta, y mis hijos Martin y Angelita que son mi motor y mi fuente de inspiración.

De igual manera doy las gracias al Hotel Turismo Internacional por darnos la facilidad de toda la información que necesitábamos y llegar a cumplir lo propuesto.

**Evelin Sofía Vinueza Usiña**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de vivir y la fuerza para cumplir mis sueños.

A mi Tía y mamita Rosa por brindarme su apoyo, comprensión y amor constante en busca de mi éxito profesional y personal

A mis catedráticos por su experiencia, apoyo, conocimientos y sugerencias durante mi vida estudiantil.

A mis compañeros y amigos de Universidad con quienes compartimos muchas horas de estudio y distracción, a la vez me supieron colaborar todo en cuanto necesité de su conocimiento; todos los momentos que vivimos los llevo en mi corazón.

Al Hotel Turismo Internacional quien me brindó todo el apoyo para que este trabajo llegue a feliz término y sea una herramienta útil para el mismo.

A mi tutor de mi trabajo de grado, quien permanentemente me ha dado la oportunidad de compartir todos sus conocimientos y profesionalismo con la finalidad de ser un excelente profesional y dejar un buen legado en nuestra universidad para próximas generaciones estudiantiles.

Paulina Nipas

## PRESENTACIÓN

El proyecto tiene como objetivo principal, implementar un manual de procedimientos administrativos y contables para el Hotel Turismo Internacional de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, la misma que está estructurada en cuatro capítulos; marco teórico, diagnóstico situacional, propuesta, validación.

En el primer capítulo se realizó el marco teórico basado en fuentes de información científica, específicamente relacionada al contexto de procedimientos administrativos y contables.

En el segundo capítulo se realiza el diagnóstico situacional se pretende identificar los inconvenientes administrativos y contables que tiene por la falta de un manual de procedimientos e información obtenida a través de fuentes primarias como encuesta dirigida al personal operativo del hotel y entrevista al personal administrativo, de igual manera, con un análisis de la información se estableció en la matriz FODA para el hotel Turismo Internacional.

En el tercer capítulo se elaboró la propuesta del manual de procedimientos administrativos y contables para el Hotel Turismo Internacional, para la cual se determinó la filosofía empresarial, la estructura organizacional, funcional, flujograma de procesos, el mapa de procesos, y el desarrollo de los procedimientos administrativos y contables.

En el capítulo cuarto se realizó la validación en base al estudio y análisis de la propuesta en donde se evaluó mediante fichas técnicas y se estableció la aceptación porcentual de la información.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA .....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vi
CONSTANCIA.....	vii
DEDICATORIA .....	ix
DEDICATORIA .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
AGRADECIMIENTO .....	xii
ÍNDICE GENERAL .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxi
CAPÍTULO I .....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
Manual Definición .....	22
Importancia .....	22
Manual administrativo .....	23
Importancia de un Manual Administrativo .....	23
Manual de Procedimientos.....	24
Importancia de un Manual de Procedimientos.....	24
Clasificación de los Manuales .....	24
Empresa.....	25
Clasificación .....	26
Por su actividad económica o giro .....	26
Por el origen de su capital.....	27
Por su tamaño.....	28
Por su tecnología.....	28
Hotel.....	29

Clasificación .....	29
Términos administrativos.....	30
Administración.....	30
Elementos de la administración .....	30
Objetivos de la administración.....	31
Características de la administración.....	31
Proceso administrativo.....	32
Planeación .....	34
Importancia de la planeación .....	34
Organización .....	39
Organigrama .....	42
Clasificación de los Organigramas por su presentación. ....	43
Diagrama de procesos .....	46
Simbología .....	46
Reglamento interno de trabajo .....	47
Dirección.....	47
Funciones de la dirección.....	48
Control .....	49
Importancia del control .....	49
Términos contables .....	50
Contabilidad.....	50
Objetivos de la contabilidad.....	50
Políticas Contables.....	51
Proceso Contable .....	51
Proceso Contable .....	52
Servicio de Rentas internas (SRI).....	53
Funciones .....	54
Obligaciones Tributarias (SRI).....	54
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social .....	55
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>57</b>
<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....</b>	<b>57</b>
Antecedente del Diagnóstico .....	57
Objetivos.....	58

Objetivo general.....	58
Objetivos específicos.....	58
Variables Diagnosticas.....	59
Identificación de las variables.....	59
Indicadores que definen a las variables .....	59
Matriz de relación diagnostica .....	60
Mecánica Operativa .....	61
Identificación de la población.....	61
Censo.....	61
Técnicas o instrumentos.....	61
Tabulación y Análisis de Resultado.....	63
Encuesta a los empleados del Hotel Turismo Internacional .....	63
Entrevista al gerente de la empresa.....	72
Entrevista dirigida a la contadora de la empresa. ....	75
Matriz FODA .....	79
Cruce estratégico FODA.....	80
Identificación del problema diagnóstico .....	82
CAPÍTULO III.....	83
PROPUESTA.....	83
Manual de Procedimientos Administrativos y Contables .....	83
Introducción .....	83
Filosofía empresarial.....	83
Misión .....	83
Visión.....	83
Objetivos.....	84
Valores .....	85
Políticas.....	86
Mapa de procesos.....	89
Manual de descripción de puestos y funciones.....	91
Manual de Procesos y procedimientos Administrativos .....	102
Procedimiento para selección de personal .....	103
Manual de procedimientos selección de personal.....	104
Flujograma de procesos: Evaluación del desempeño .....	106



Flujograma de procesos: Reserva de habitaciones.....	108
Flujograma de procesos: Ingreso de clientes .....	110
Flujograma de procesos: Alojamiento .....	112
Flujograma de procesos: Limpieza de habitaciones .....	114
Manual de Procesos y Procedimientos Contables propuestos .....	115
El contador se encargará de realizar los controles necesarios de cada una de las cuentas en forma mensual.....	115
Catalogo único de cuentas propuesto.....	116
Dinámica Contable de las cuentas principales.....	119
Estados financieros propuestos .....	151
Estado de situación financiera propuesto.....	151
Estado de resultados propuesto.....	154
Estado de flujo de efectivo propuesto .....	155
CAPÍTULO IV.....	157
MATRIZ DE VALIDACIÓN.....	157
Introducción .....	157
Método de verificación .....	157
Estudio estratégico.....	160
Descripción del caso .....	160
Resultados .....	161
Resultados del estudio.....	162
Evaluación.....	162
CONCLUSIÓN.....	164
RECOMENDACIÓN .....	165
BIBLIOGRAFÍA .....	166
LINKOGRAFÍA .....	168
ANEXOS .....	169
ANEXO 1.....	170
ANEXO 2.....	172
ANEXO 3.....	173
ANEXO 4.....	174
ANEXO 5.....	193
ANEXO 6.....	194

ANEXO 7.....	195
--------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Por su tamaño.....	28
2. Simbología.....	46
3. Matriz de relación diagnostica.....	60
4. Identificación de la población.....	61
5. Conocimiento de la visión misión y objetivos.....	63
6. Principios y Valores.....	64
7. Organigrama estructural.....	65
8. Distribución de Funciones (Flujograma).....	66
9. Capacitación a los empleados.....	67
10. Funciones y Responsabilidades.....	68
11. Reglamento Interno.....	69
12. Manual de Funciones.....	70
13. Manual Administrativo y Contable.....	71
14. Matriz FODA.....	79
15. Funciones de Gerencia.....	91
16. Funciones del Administrador.....	92
17. Funciones Talento Humano.....	93
18. Funciones contador.....	94
19. Funciones de la (el) Recepcionista.....	95
20. Manual de funciones cajero (a).....	96
21. Manual de funciones del Mesero (a).....	97
22. Funciones del Chef.....	98
23. Funciones del asistente de cocina.....	99
24. Funciones del bodeguero.....	100
25. Funciones de la camarera.....	101
26. Funciones del mantenimiento.....	102
27. Manual de procedimientos selección de personal.....	103
28. Evaluación de desempeño.....	105
29. Reserva de habitaciones.....	107

30. Ingreso de clientes.....	109
31. Alojamiento.....	111
32. Limpieza de habitaciones.....	113
33. Catálogo de cuentas .....	117
34. Bancos.....	119
35. Activo Financiero.....	120
36. Cuentas por cobrar clientes y empleados.....	121
37. Provisión cuentas incobrables.....	122
38. Inventarios.....	123
39. Inventario insumos de limpieza y suministros de oficina.....	124
40. Activo No Corriente.....	125
41. Propiedad, Planta y Equipo.....	126
42. Depreciación acumulada propiedad planta y equipo .....	127
43. Pasivos.....	128
44. Pasivo corriente.....	129
45. Cuentas por pagar proveedores .....	130
46. Cuentas por pagar a empleados.....	131
47. Beneficios sociales por pagar.....	132
48. Obligaciones tributarias .....	133
49. Ganancias acumuladas .....	134
50. Impuesto a la renta 1% .....	135
51. Anticipo clientes .....	136
52. Pasivo no corriente.....	137
53. Cuentas y documentos por pagar a largo plazo .....	138
54. Patrimonio.....	139
55. Capital.....	140
56. Resultados.....	141
57. Sueldos y salarios.....	142
58. Ingresos.....	143
59. Venta de servicios.....	144
60. Gastos.....	145
61. Gastos sueldos y salarios .....	146
62. Beneficios sociales.....	147

63. Gasto suministros de oficina.....	148
64. Gastos impuestos, contribuciones y afines .....	149
65. Gastos depreciación propiedad, planta y equipo.....	150
66. Estado de Situación Financiera Propuesto .....	152
67. Estado de Resultados propuesto.....	154
68. Estado de Flujo de Efectivo Propuesto .....	155
69. Matriz de verificación de la filosofía empresarial .....	158
70. Matriz de Verificación de los Proceso y Procedimientos Administrativos .....	159
71. Matriz de Verificación de Procesos y Procedimientos Contables .....	159
72. Resultados del estudio.....	162

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Procesos administrativos: .....	33
Figura 2 Tipos de estructuras .....	40
Figura 3 Clasificación de los organigramas .....	43
Figura 4 Organigrama vertical .....	44
Figura 5 Organigrama horizontal.....	44
Figura 6 Organigrama circular.....	45
Figura 7 Organigrama mixto.....	45
Figura 8 Etapas del control .....	50
Figura 9 Proceso Contable .....	52
Figura 10 Estados Financieros Básicos.....	53
Figura 11 Conocimiento de la visión, misión y objetivos. ....	63
Figura 12 Principios y Valores .....	64
Figura 13 Organigrama estructural .....	65
Figura 14 Distribución de Funciones (Flujograma).....	66
Figura 15 Capacitación a los empleados.....	67
Figura 16 Funciones y Responsabilidades .....	68
Figura 17 Reglamento Interno .....	69
Figura 18 Manual de Funciones.....	70
Figura 19 Manual Administrativo y Contable .....	71
Figura 20 Mapa de procesos .....	89
Figura 21 Organigrama Propuesto Hotel Turismo Internacional .....	90

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Manual Definición**

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. Estos van a dar una visión general de la importancia de estas dos herramientas, posibilitan el encuentro de la base teórica del control interno y los manuales de procedimiento.

### **1.2. Importancia**

En toda empresa se hace necesario el contar con Manuales Administrativos, debido a la complejidad de la estructura que tenga, al volumen de las operaciones, recursos que se disponga, demanda de productos o servicios por parte de los clientes, o por la nueva tecnología adoptada; es así que se hace imprescindible el uso de un instrumento de apoyo como son los manuales, el mismo que ayuda a tener una comunicación, coordinación, dirección y evaluación eficientes.

Podemos decir que los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concretamente a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos. Son necesarios para todos los miembros de una empresa y en el caso de la Empresa Hotel Turismo Internacional se hace muy importante el contar con ellos; ya que ayudarán a tomar decisiones en el momento oportuno, sin pérdida de recursos materiales ni

humanos; todos los trabajadores podrán saber cuál es la tarea que deben cumplir, cuál es su área de trabajo y así poder manejar de mejor manera la empresa.

### **1.2.1. Manual administrativo**

Sirven como medios de comunicación y coordinación para mejorar el desempeño de las tareas empresariales, siendo estos documentos activos que están sometidos a un cambio y actualización continuo dicho documento es de fácil manejo ya que concentra información referente a la estructura orgánica que se desarrolla en una organización.

Podemos decir que un manual Administrativo es un documento que nos permite obtener la información organizada de las actividades que deben seguirse en la empresa y las funciones de cada personal de dicha empresa

### **1.2.2. Importancia de un Manual Administrativo**

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración estos son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para establecer con que tipos de manuales se debe contar, cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración.

### 1.2.3. Manual de Procedimientos

Es fundamental que en toda empresa se tenga un método de trabajo a utilizar es la expresión analítica de los procesos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. La utilización de este manual sirve para aumentar la seguridad de que el personal utiliza los sistemas y sigue correctamente los procedimientos administrativos ordenados al realizar su trabajo

Podemos decir que un Manual de Procedimientos es una herramienta administrativa útil e indispensable para mejorar el desempeño de las actividades, en la empresa este documento permite que los procesos de gestión de la Administración Pública sean revisados para que, por un lado, se puedan rediseñar y, por el otro, se mejore la calidad.

### 1.2.4. Importancia de un Manual de Procedimientos

Constituye un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, toda vez que con éste las dependencias, organismos auxiliares podrán realizar sus actividades de una manera más ordenada y eficiente.

Los Manuales de Procedimientos son importantes porque establecen formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades administrativas, precisan responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades

### 1.2.5. Clasificación de los Manuales

- **Organización:** este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.



- **Departamental:** Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que pertenece y el rol que cumple.
- **Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
- **Liderazgo y dirección:** hay individuos que no son líderes natos y sin embargo enfrentan la responsabilidad de dirigir un negocio
- **Estilos de liderazgo:** se refieren a una serie de comportamientos relativamente duraderos en la forma de dirigir que caracterizan al dirigente.
- **Motivación:** es otro factor que contribuye al reconocimiento de una persona como líder en una empresa. motivar es estimular a otro para que actúe en la dirección deseada por el líder.

**Comunicación:** la dirección o mejor dicho quien hace la función directiva requiere manejar hábilmente la comunicación organizacional. Cada una de las funciones nos permite manejar de la mejor manera una empresa, , el manejo de cada una debe ser clara y veras de igual manera cumplir cada paso para así llegar al objetivo propuesto..

### 1.3. Empresa

*Según (Munch, 2015, pág. 16) “El concepto empresa esta intimamente relacionado con la administración, ya que las empresas constituyen el campo donde se ha surgido y se ha desarrollado diversas teorías, técnicas y escuelas de administración y gestion”.*

Mediante la creación de empresas podemos implantar varias fuentes de trabajo, lo cual permitirá satisfacer necesidades que requiere la sociedad al momento de producir, ya sea un

bien o servicio, con la finalidad de promover un mejor desarrollo económico, como puede ser mediante una fuente de varios ingresos.

#### 1.4. Clasificación

(Munch, 2015, págs. 17-18-19)

Según la naturaleza de sus actividades se clasifican en:

##### 1.4.1. Por su actividad económica o giro

1. “**Industriales:** Este tipo de empresas produce bienes mediante la transformación y extracción de materiales primas”. Las industrias a la vez son susceptibles de clasificarse en:
  - a) “**Extractivas:** Se dedican a la explotación de recursos naturales renovables o no renovables”. Ejemplo, agropecuaria, maderas, mineras y petroleras.
  - b) **De Transformación o manufactureras:** Como su nombre lo indica, estas industrias transforman las materias primas en productos terminados como son:
    - Bienes de consumo.
    - Bienes de producción.
2. “**Comerciales:** Estas organizaciones son intermediarias entre el productor y el cliente su principal actividad es la compra, venta y distribución de productos”. Se clasifican en:
  - a) “**De autoservicios:** Son grandes empresas que venden al público productos de consumo, dentro de estas se encuentran los supermercados, hipermercados grandes almacenes y tiendas departamentales”.
  - b) “**Comercializadora:** Distribuyen y venden una serie de artículos de diversos fabricantes nacionales y extranjeros”.
  - c) “**Mayorista:** Efectúan ventas en gran escala a empresas minoristas las cuales a la vez distribuyen el producto directamente al consumidor”.

d) “**Minoristas o detallistas:** Venden productos al menudeo o en pequeñas cantidades al consumidor”.

e) “**Comisionistas:** Venden las mercancías que los productores les dan a consignación por lo cual percibe una ganancia o comisión”.

3. “**De servicios:** Su finalidad es de brindar un servicio con o sin fines de lucrativos. Existen gran cantidad de instituciones de servicios, entre las más comunes se encuentran las de salud, educación, transporte, turismo financieras de comunicación y de energía”.

#### 1.4.2. Por el origen de su capital.

Dependiendo de la finalidad para la que fueron creadas y del origen de las aportaciones de su capital, las empresas se clasifican en:

1) **Privadas:** En una empresa privada, el capital es propiedad de inversionistas y su finalidad es la obtención de utilidades. Dependiendo del origen del capital estas pueden ser:

- **Nacionales:** Entran en estas categorías cuando los inversionistas son nacionales.
- **Extranjeras y transnacionales:** Los inversionistas son de origen extranjero, y las utilidades se reinvierten en los países de origen.
- **Multinacionales:** El capital pertenece a varios países.
- **Globalizadas:** Son empresas de carácter mundial.
- **Controladoras:** Un grupo de inversionistas manejan múltiples empresas de diversos giros, aunque esta no tenga relación entre sí.
- **Maquilladoras:** Producen bienes para diversas organizaciones de diferentes propietarios que comercializan y dan marca al producto.
- **Familiares:** Son aquellas empresas que venden su marca y su Know-how (esto es su forma de organización) a inversionistas independientes.

2) **Publicas:** Como su nombre lo indica en las organizaciones publica, el capital pertenece al Estado. Por lo general su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social y ofrecer servicios a la comunidad como son:

- ✓ **Mista o de participación estatal:** cuando tiene una combinación de capital privado y público.
- ✓ **Centralizadas y descentralizadas:** Dependiendo de que se reporten ante el gobierno federal o al estatal respectivamente.

### 1.4.3. Por su tamaño

De acuerdo con el volumen de ventas, de producción, de capital y por el número de empleados que integran su personal a partir de estos criterios se determina el tamaño de la empresa, la cual puede ser micro empresa, o bien, pequeña mediana o grande

**Tabla 1**

**Por su tamaño**

TAMAÑO	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
Microempresa	0-10 empleados	0-10 empleados	0-10 empleados
Pequeña empresa	11-50 empleados	11-30 empleados	11-50 empleados
Mediana empresa	51-250 empleados	31-100 empleados	51-100 empleados
Gran empresa	251 empleados en adelante	101 empleados en adelante	101 empleados

### 1.4.4. Por su tecnología

De acuerdo con el grado de tecnificación que exista, las empresas se clasifican en:

- **De alta tecnología:** Son aquellos que existen procesos robotizados, automatizados, sistemas flexibles o sistemas integrados de manufactura.
- **De mediana tecnología:** Se caracterizan porque sus procesos son mecanizados, pero solo en algunas de sus etapas de producción.

- **Tradicional:** Son empresas de baja tecnología, que no invierte una suma considerable en este rubro, aunque si utilizan maquinaria y equipo.
- **Artesanales:** Como su nombre lo indica el proceso de producción está a cargo de personas que elaboran el producto manualmente.

Como podemos ver la clasificación de empresas es aquella que está conformada por pública y privada, mediana y grandes empresas, para su administración se debe considerar su tamaño su filosofía, la actividad económica, y tecnología para así poder aplicar el enfoque de la administración de acuerdo a los requerimientos de la organización.

#### **1.4.5. Hotel**

Según (Merino., 2009) *“El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño.”*.

Hotel se refiere que es diseñado especialmente para albergar temporalmente a personas, que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, es la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos.

#### **1.4.6. Clasificación**

*“Según el nivel de servicio: Hotel económico, servicio limitado, hotel de mediana categoría, hotel, hotel all suites, hotel de primera clase para ejecutivos, y hotel de lujo.*

*“Según el tipo de establecimiento: hotel tradicional, motel, resort, hotel residencial, apart hotel, hotel boutique, hotel casino, hotel y centro de reuniones, hotel aeropuerto, hotel spa, hostel, hostería, posada”*.

*“Según su tamaño: Hotel pequeño, mediano y grande”.*

*“Según su forma de organización: Hoteles independientes y hoteles de cadena”.*

*“Según la ubicación: hoteles de playa, hoteles de montaña, hoteles en zonas termales, hoteles en lugares históricos, hoteles en zonas eco turísticas, hoteles de campo”.*

*“Según su instalación y el lugar en se encuentre ubicado: hoteles urbanos o ciudad, hoteles de aeropuerto, hoteles de naturaleza y hoteles familiares”*

Los hoteles se clasifican de acuerdo a la necesidad de cada persona tanto en lo económico como en la necesidad de satisfacción de cada cliente.

## **1.5. Términos administrativos**

### **1.5.1. Administración**

*Según (Chiavenato, 2014, pág. 60) “La Administración es prever, organizar, coordinar, controlar. Las funciones administrativas involucran los elementos de la administración es decir las funcines del administrador.*

La Administración permite que la empresa logre alcanzar objetivos, mediante un proceso continuo y sistemático, impulsando actividades como son: Planear, Organizar, Dirigir y controlar.

*(Chiavenato, 2014, pág. 60)*

### **1.5.2. Elementos de la administración**

a) **Prever:** *Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.*

b) **Organizar:** *Constituir el doble organismo material y social de la empresa.*

- c) **Dirigir:** Guiar y orientar al personal.
- d) **Coordinar:** Ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- e) **Controlar:** Verificar que todo transcurra de acuerdo con las reglas y las ordenes giradas.

### 1.5.3. Objetivos de la administración

Según (Munch, 2015, pág. 12) “La administración se rige por una serie de valores u objetivos que proporciona el sustento ético que permite orientar la conducta del administrador durante su ejercicio, La observancia de estos objetivos influye directamente en el bienestar de la sociedad”.

Los objetivos de la administracion son de tres tipos :

- **Sociales:** Son los objetivos de mayor importancia, ya que contribuyen al bienestar de la comunidad”.
- **Organizacionales:** Su finalidad es mejorar la organización de los recursos con que cuenta la empresa.
- **Económicos:** Se orienta a la obtención de beneficios económicos.

Los objetivos de la administración son importantes ya que nos permite satisfacer las necesidades de toda una sociedad mejorando y cumpliendo con la situación socioeconomica de la misma, de igual forma nos prmite optimizar la coordinacion de los recursos y obtener el mayor utlidad.

### 1.5.4. Características de la administración

(Munch, 2015, pág. 14)

La administración posee ciertas características que la diferencia de otras disciplinas:

- **Universalidad:** La administración es necesaria en organizaciones de todo tipo y tamaño, en todos los niveles organizacionales y en todas las áreas que integran una empresa.
- **Valor instrumental:** Su finalidad es eminentemente práctica, pues la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- **Multidisciplinaria:** Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas
- **Especificidad:** Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

Cada una de estas características permite un mejor funcionamiento dentro de la empresa de igual manera cada una de las entidades tiene que administrar sus recursos y experimentar necesidades similares de coordinación mayor flexibilidad en la que se adapten de acuerdo a las necesidades del grupo.

#### **1.5.5. Proceso administrativo**

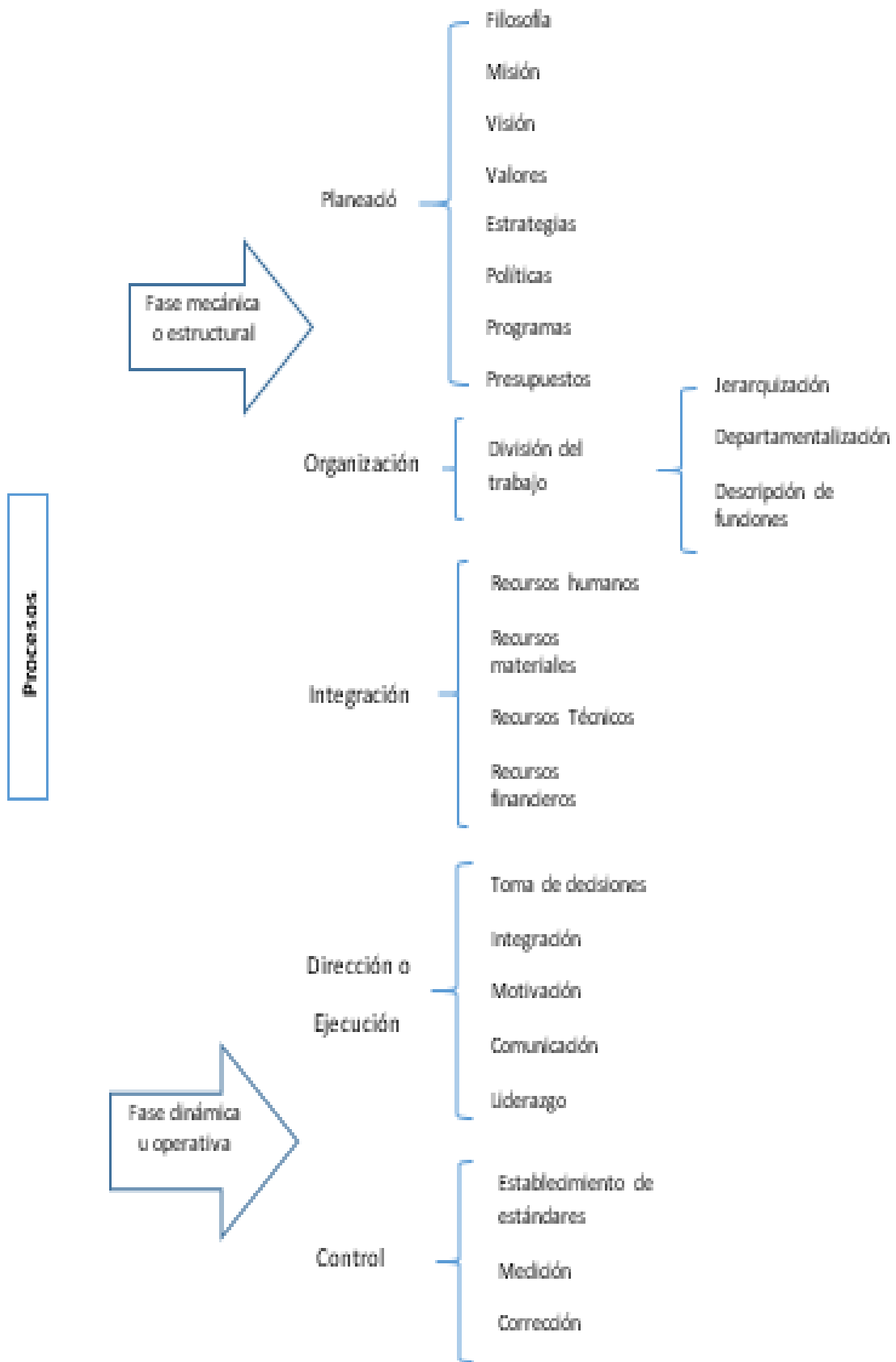
*Según (Munch, 2015, pág. 14) “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión”.*

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos así satisfacer las necesidades lucrativas y sociales.

#### **1. Etapas del procesos administrativo:**

*Según (Munch, 2015, pág. 15) “Existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque de hecho, los elementos o las funciones de la administración son los mismos para todos los autores”.*





**Figura 1 Procesos administrativos:**

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

### 1.5.6. Planeación

*Según (Munch, 2015, pág. 22) “Es la determinación de los escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirigirá la empresa. En esta etapa también se determinan los resultados que se pretende alcanzar y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos”.*

La planeación es aquella en la que elabora estrategias, lo cual nos permite alcanzar metas ya establecidas, se debe comprender cada una de las situaciones específicas para así poder entender cuáles son los objetivos que queremos alcanzar.

### 1.5.7. Importancia de la planeación

*Según (Munch, 2015, pág. 22) “A través de la planeación, se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización; por eso la planeación es el punto de partida de los procesos administrativos. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación”.*

Es importante ya que la planeación se lo considera de diferentes maneras en el hogar en el trabajo, en las empresas, nos permite establecer alternativas para hacer frente a los problemas que se presenten en un futuro.

## 1. Tipos de planeación

(Munch, 2015, pág. 24)

**“Estratégica:** *se realiza en los altos niveles de la organización se refiere a la planeación general; por lo general es a mediano y largo plazo”.*

**“Táctica o funcional:** *Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa, con la finalidad de lograr el plan estratégico”.*

*“Operativa: Se diseña de acuerdo con los planes tácticos y como su nombre lo indica se realiza en los niveles operativos”.*

## **2. Elementos por etapas**

- **Filosofía.**

*Según (Munch, 2015, págs. 26-28) “Es el conjunto de valores, prácticas y creencias que constituyen la razón de ser de la organización y representa su compromiso ante la sociedad, es imprescindible para dar sentido y finalidad a todas las acciones de la empresa”.*

*La filosofía comprende:*

*“Credo: Conjunto de valores, postulados o creencias que orientan la conducta de los integrantes de la empresa”.*

*“Valores: Pautas de conducta o principios que orientan la conducta de los individuos en la organización”.*

*“Compromiso: Responsabilidad de la empresa ante la sociedad”.*

- **Misión**

*Según (Munch, 2015, págs. 26-27) “La misión de una empresa es su razón de ser; es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente”.*

La misión es la razón de ser de la empresa, es decir que en ella se originara en que es el Hotel Turismo Internacional, cuáles son sus servicios, es decir que la misión es aquella que direcciona a la empresa para así lograr lo que se propuso en un mediano plazo establecido.

*La misión comprende:*

- **“Amplia:** *Esto es debe ubicarse dentro de un ámbito que pueda expandirse, pero debe ser lo suficientemente específica y bien definida para que sea fácil de entender y lograr”.*
- **“Motivadora:** *Inspiradora y alcanzable”.*
- **“Permanente:** *Orientada a inspirar a la empresa durante todo su ciclo de vida”.*
- **“Congruente:** *Debe haber coherencia entre lo que se hace y se desea”.*
  
- **Visión**

*Según (Munch, 2015, págs. 26-27-28) “La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización provee dirección y forja el futuro de las empresas estimulando acciones concretas en el presente”.*

La visión de una empresa se refiere, a lo que va a suceder en un futuro a largo plazo es decir lo que la empresa lucha por llegar a ser, por lo tanto las personas que conforman la empresa deben seguir trabajando para cumplir con lo con la meta deseada.

*La visión debe ser:*

- *Breve.*
- *Fácil de entender y recordar.*
- *Inspiradora.*

La visión de una empresa se refiere, a lo que va a suceder en un futuro a largo plazo es decir lo que la empresa lucha por llegar a ser, por lo tanto las personas que conforman la empresa deben seguir trabajando para cumplir con la meta deseada.

- **Objetivos**

(Munch, 2015, págs. 28-29)

*“Una vez que se ha establecido la filosofía, visión y misión, se determinan los objetivos que indicaran los resultados o fines que la empresa desea lograr en un periodo específico”.*

- Establecerse para un periodo de tiempo específico.
- Determinarse cuantitativamente.
- Redactarse iniciando con un verbo en infinitivo

- **Estrategias**

A través de la estrategia se plantea como lograr específicamente y de la mejor manera los objetivos. Por esa razón en una empresa existen tantas estrategias como objetivos planteados.

Al diseñar estrategias es conveniente recordar que:

- Cada decisión implica un riesgo.
- Para cada objetivo debe establecerse estrategias.
- Los errores son inevitables cuando hay personas poco capacitadas y con escasa visión tomen decisiones.
- Las decisiones deben basarse en un proceso lógico.
- Las estrategias deben relacionarse con la misión, la visión y los objetivos de la empresa.
- Las estrategias deben facilitar la creación de ventajas competitiva.

- **Políticas**

*Según (Munch, 2015, pág. 30) “Las políticas son directrices que contribuyen al logro de los objetivos y facilitan la toma de decisiones la diferencia que existe entre políticas y reglas es que estas últimas son mandatos precisos que deben acatarse, mientras las políticas son flexibles”.*

Para que una política sea operante y cumpla con su finalidad debe:

- Establecerse por escrito y redactarse y con precisión.
- Difundirse en los niveles donde se vayan aplicar.
- Actualizarse periódicamente.
- Servir de sustento a la filosofía misión y visión organizacionales, y ser flexibles.

- **Presupuestos**

*Según (Munch, 2015, pág. 30) “Los presupuestos implican una estimación del capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o los productos requeridos para lograr los objetivos. Los presupuestos se calculan de acuerdo con los pronósticos y datos numéricos de los resultados obtenidos con anterioridad en la empresa”.*

Un presupuesto es la estimación futura de las operaciones y los recursos de una empresa, el cual, es elaborado para obtener en un determinado periodo, los objetivos económicos y financieros propuestos, es decir, elaborar un presupuesto es simplemente sentarse a planear lo que se desea hacer en el futuro y expresarlo en términos monetario.

- **Presupuesto:** de operación: Abarcan presupuestos de ventas, producción, compras, mano de obra y gastos diversos
- **Presupuesto de capital:** Comprenden los presupuestos de inversiones capitalizables que realiza la empresa, y de activos fijos como son maquinaria y equipo, edificios y construcciones mobiliario y mantenimiento.

- **Presupuesto financiero:** incluye balance, estados de resultados, de origen y aplicación de recursos y de flujo de caja.

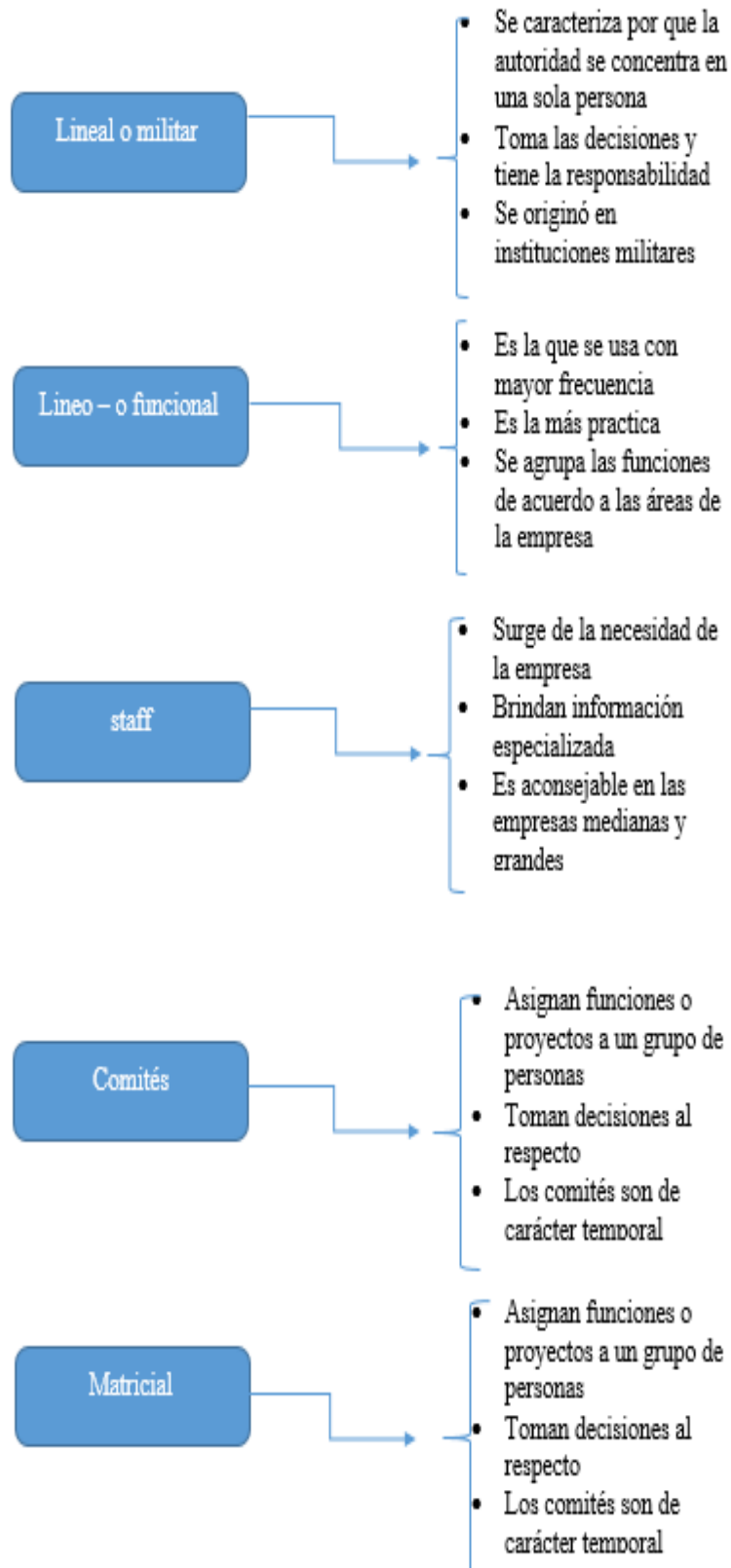
### 1.5.8. Organización

*Según (Munch, 2015, pág. 35) “El propósito de la organización es coordinar y optimizar funciones y recursos, pero también simplificar el trabajo. En otras palabras se trata de lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella”.*

La organización es aquella que esta conformada por grupos de personas con la finalidad de alcanzar objetivos planteados ya sea mediante recursos como son humano, tecnologico y economicos etc.

### 3. Modelos de organización

*Según (Munch, 2015, págs. 35-36-37)Existen distintos tipos de sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implementar en una empresa, la determinación de la clase de organización o estructura más adecuada depende de factores tales como giro, magnitud, características, recursos objetivos, tipo y volumen de producción de la empresa”.*



**Figura 2 Tipos de estructuras**

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras



#### 4. Características del proceso de organización

Para organizar una empresa, es necesario dividir el trabajo, establecer la departamentalización y la jerarquía de puestos, y distribuir la autoridad y responsabilidad.

##### ❖ División de trabajo:

Para dividir el trabajo, es necesario llevar a cabo una secuencia que abarca las siguientes etapas

1. **Describir los procesos.** Este es el primer paso para llevar a cabo la organización, y consiste en hacer una descripción de los procesos básicos, macroprocesos, o funciones principales que se desempeñan en la empresa.
2. **Definir las funciones.** Más importantes.
3. **Clasificar** y agrupar funciones de acuerdo con los macroprocesos.
4. **Establecer** líneas de comunicación e interrelación.
5. **Definir los macroprocesos.** Una vez que se han definido los macroprocesos se procede a organizar los procesos específicos de los departamentos o de las distintas áreas de la empresa.

##### ❖ Departamentalización

Se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades.

- Definir los procesos
- Listar todas las funciones
- Clasificar de acuerdo con su similitud
- Ordenarlas en relación con su jerarquía

- Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas
- Especificar las relaciones de autoridad y responsabilidad
- Establecer líneas de comunicación e interrelación.

#### ❖ **Jerarquización**

La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa estableciendo centros de autoridad y comunicación que relacionen entre sí con precisión.

#### ❖ **Distribución de autoridad y responsabilidad**

Una vez que se ha determinado los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa se requiere definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las actividades de trabajo.

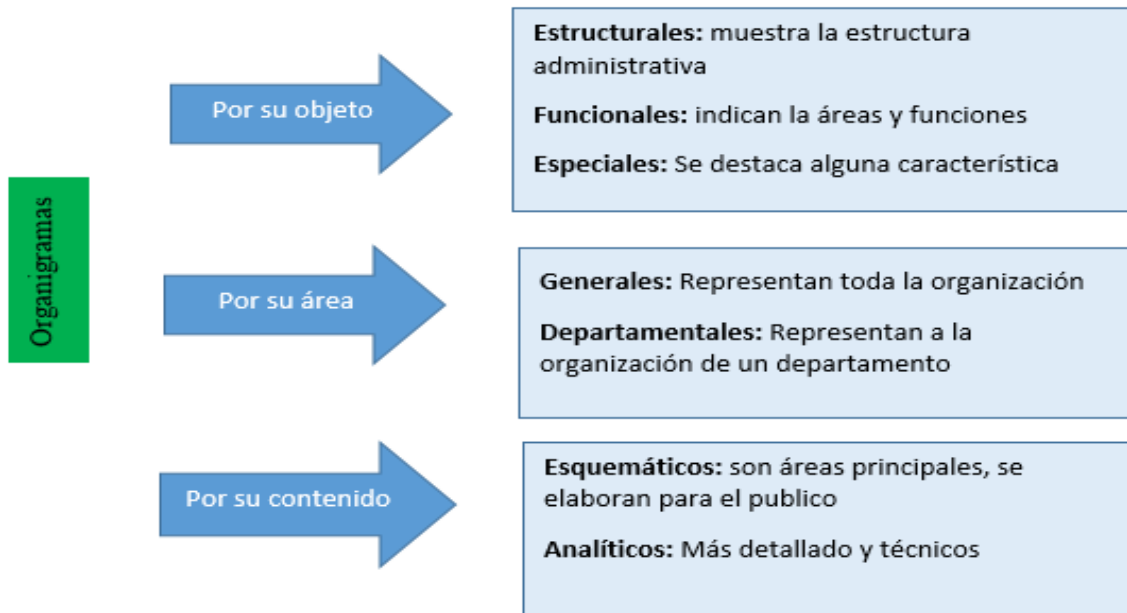
### **1.5.9. Organigrama**

*Según (Munch, 2015, pág. 44) “Para representar de manera gráfica las áreas funcionales y delimitar funciones, responsabilidades y jerarquías se utilizarán los organigramas o gráficas de organización”.*

Los organigramas nos permiten conocer la estructura organizacional de cada uno de los puestos de trabajo dentro de una empresa permitiendo establecer desde el rango mayor hasta el menor

**Según** (Munch, 2015, pág. 44)

*Los organigramas se clasifican por su objeto, por su área, y por su contenido.*



**Figura 3 Clasificación de los organigramas**

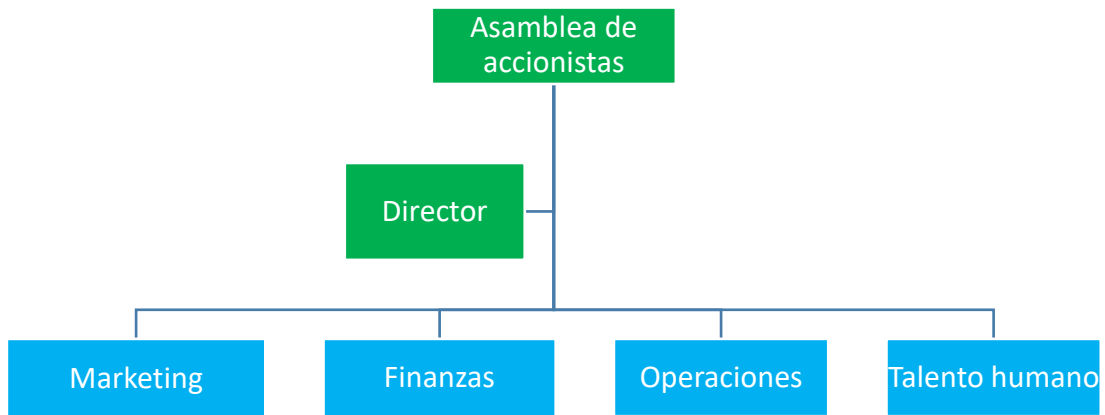
Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

#### 1.5.10. Clasificación de los Organigramas por su presentación.

- **“Organigrama vertical:** Los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo”.
- **“Organigrama horizontal:** Los niveles jerárquicos se presentan de izquierda a derecha”.
- **“Organigrama circular:** Los niveles jerárquicos se representan desde el centro hacia la periferia”.
- **“Organigrama mixto:** Esta modalidad se utiliza por razones de espacio, y combina el formato horizontal y vertical”.

Cada uno de los Organigramas es importante en una empresa, ya que nos permite distribuir las funciones para poder crear una estructura idónea, clara y obtener un mayor rendimiento de la organización.

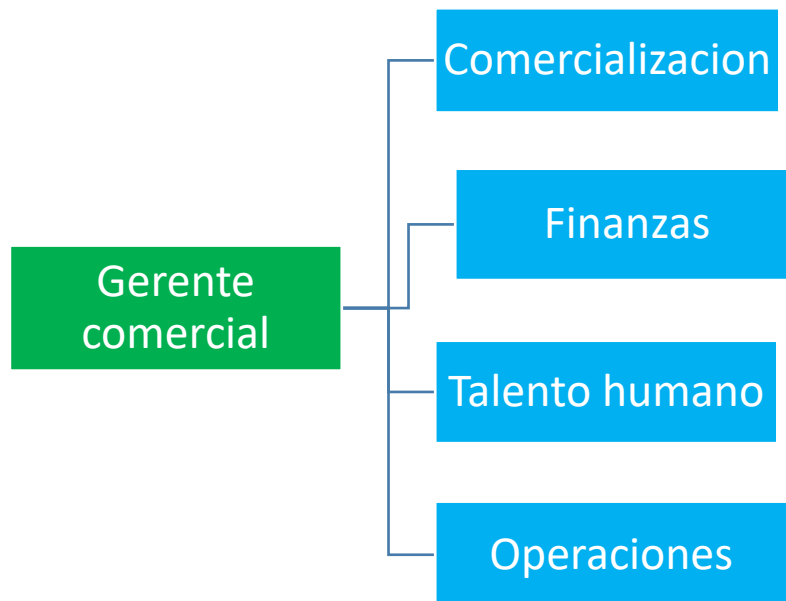
- **Organigrama vertical**



**Figura 4 Organigrama vertical**

Fuente: (Munch, 2015, pág. 44)  
Elaborado por: las autoras

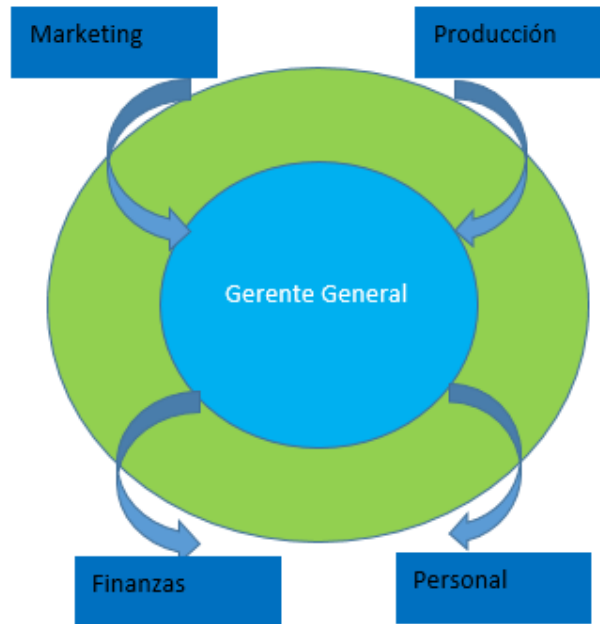
- **Organigrama horizontal**



**Figura 5 Organigrama horizontal**

Fuente: (Munch, 2015, pág. 44)  
Elaborado por: Las autoras

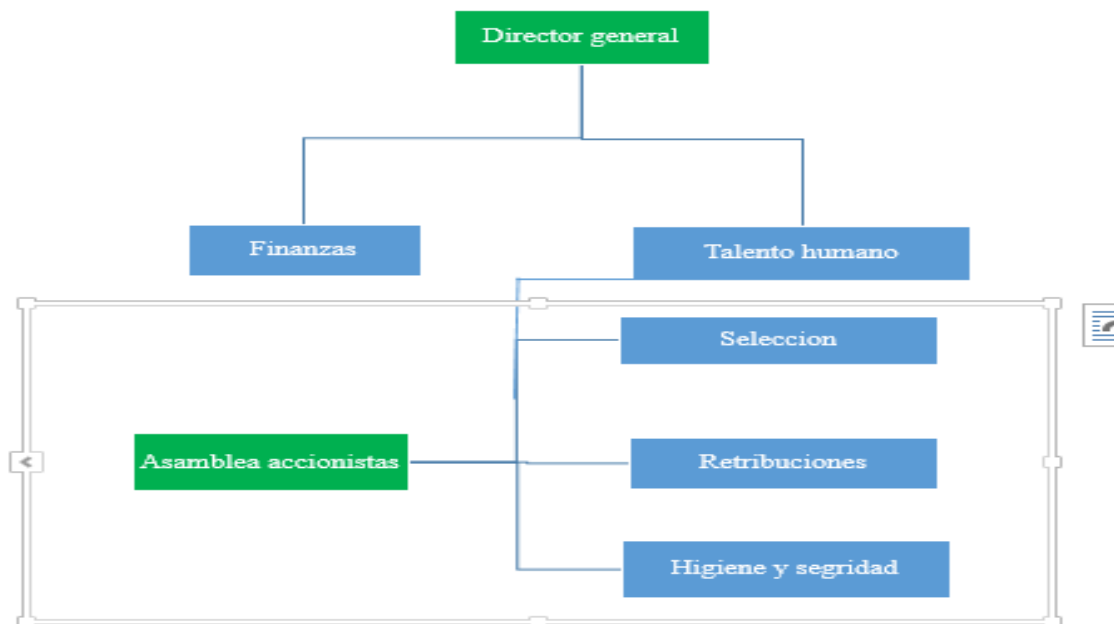
- **Organigrama circular**



**Figura 6 Organigrama circular**

Fuente: (Munch, 2015, pág. 45)  
Elaborado por: Las autoras

- **Organigrama mixto**



**Figura 7 Organigrama mixto**

Fuente: (Munch, 2015, pág. 45)  
Elaborado por: Las autoras

Cada uno de los Organigramas es importante en una empresa, ya que nos permite distribuir las funciones para poder crear una estructura idónea, clara y obtener un mayor rendimiento de la organización.

### 1.5.11. Diagrama de procesos

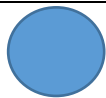
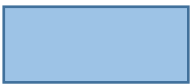



*Según (Munch, 2015, pág. 47) “Los diagramas de procesos son la representación gráfica del conjunto de actividades para realizar una función. También se les conoce como flujograma.*

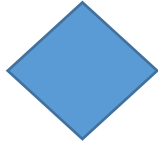
Se refiere a todos los pasos y acciones de todo un proceso determinado, permite identificar hechos y movimientos, lo que permite que sea más fácil el análisis de un proceso y poder identificar algunos elementos.

### 1.5.12. Simbología

**Tabla 2**

**Simbología**

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Inicio:</b> Hay operación cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido es decir cuando se modifican las características de ese algo.
	<b>Revisión:</b> Cuando algo es revisado, verificado o inspeccionado, sin ser alterado en sus características.
	<b>Transporte o traslado: Acto de mover de un lugar a otro</b>
	Espera o demora: Etapa en que algo permanece ocioso en espera de algo acontezca. También se llama almacenamiento o archivo temporal.
	<b>Actividad o proceso:</b> Indica una acción o proceso



**Decisión:** Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas



**Almacenamiento:** Cuando se almacena o archiva algo

---

Fuente (Munch, 2015, pág. 45)  
Elaborado por: las autoras

### 1.5.13. Reglamento interno de trabajo

(<https://soportejuridico.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo>, s.f.)

*“El Reglamento Interno de Trabajo (RIT) se encuentra regulado en el Código Sustantivo del Trabajo en su artículo 104 y siguientes, el cual lo define como el conjunto de normas que determinan las condiciones bajo las cuales se desenvuelve la relación laboral y a las cuales debe sujetarse el empleador y trabajador”.*

El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia, es aquella que nos permite solucionar cualquier problema que se presentara en la empresa, permite que haya un control en todas las actividades de cada empleado, cumpliendo con cada uno de sus artículos

### 1.5.14. Dirección

*Según (Munch, 2015, pág. 55) La direccion es la ejecucion de los planes de acuerdo con la estructura organizacional mediante la guia de los esfuerzos del personal atravez de la motivacion, la toma de desiciones la comunicaci3n y el ejercicio de liderazgo.*

La direcci3n nos permite dirigir el talento de cada una de las personas mediante un estilo de direcci3n adecuada, y asi poder orientar al personal a un mejor cambio, determinando estrategias que den solucion a los problemas como por ejemplo una buena toma de decisi3n.

### 1.5.15. Funciones de la dirección

Según (Munch, 2015, págs. 56-57)

➤ **Liderazgo y dirección**

*Hay individuos que no son líderes natos y sin embargo enfrentan la responsabilidad de dirigir un negocio.*

➤ **Estilos de liderazgo**

*Se refiere a una serie de comportamientos relativamente duraderos en la forma de dirigir que caracterizan al dirigente*

➤ **Motivación**

*Es otro factor que contribuye al reconocimiento de una persona como líder en una empresa. Motivar es estimular a otro para que actúe en la dirección deseada por el líder.*

➤ **Comunicación**

*La dirección o mejor dicho quien hace la función directiva requiere manejar hábilmente la comunicación organizacional.*

*Cada una de las funciones nos permite manejar de la mejor manera una empresa, el manejo de cada una debe ser clara y veraz de igual manera cumplir cada paso para así llegar al objetivo propuesto.*



### **1.5.16. Control**

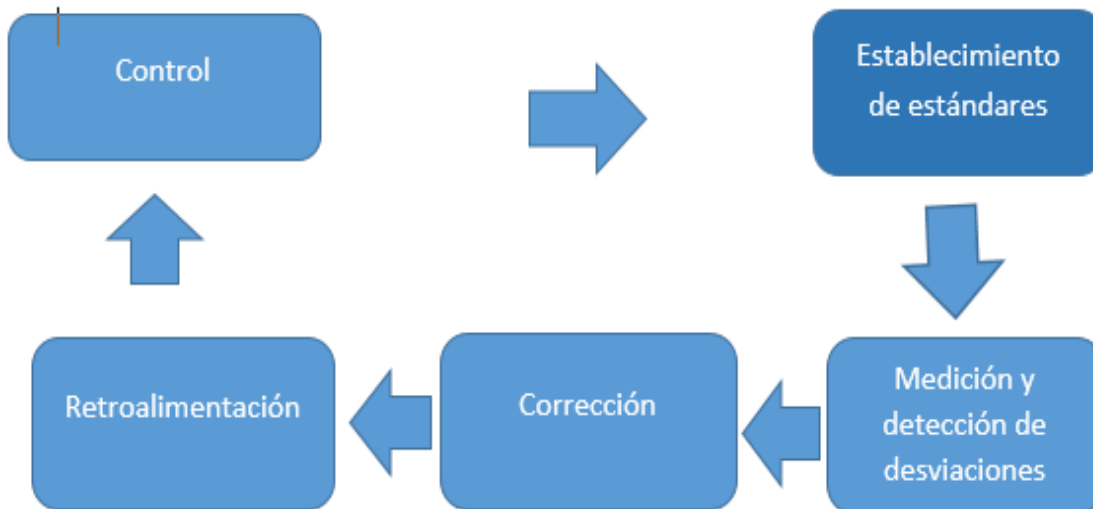
*Según (Munch, 2015, pág. 77) “La evaluación y el control constituyen la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos en relación con lo planeado.*

### **1.5.17. Importancia del control**

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Protege los activos de la empresa.
- Garantiza el cumplimiento de los planes.
- Establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo
- A través de este se detectan y analizan las causas de las desviaciones

El control es aquel que nos permite medir los resultados actuales y pasados con la finalidad de saber si se obtuvo lo esperado, y poder así corregir para mejorar nuevos planes a futuro. También es un proceso con el fin de proteger los recursos de la organización buscando una adecuada administración ante los posibles riesgos que los afecten garantizando su eficacia y eficiencia en todas las operaciones y así cumplir todos los objetivos de la empresa.

## 1. Etapas del control



**Figura 8** Etapas del control

Fuente: (Munch, 2015, pág. 79)  
Elaborado por: Las autoras

## 1.6. Términos contables

### 1.6.1. Contabilidad

*Según (Pedro, 2017, pág. 21) “La contabilidad se define como la ciencia, la técnica y el arte de reconocer, valorar, presentar y analizar las operaciones económicas y financieras que realiza la empresa durante un periodo determinado con el fin de obtener los resultados obtenidos y estructurar los estados financiero que servirán de base para la toma de decisiones ”.*

### 1.6.2. Objetivos de la contabilidad

- *Llevar el registro sistematizado de todos los hechos económicos.*
- *Determinar los resultados económicos operativos e integrales obtenidos durante un ejercicio económico.*
- *Establecer la situación financiera y patrimonial de la empresa en un momento dado, gracias a la medición de los activos y pasivos*
- *Informar sobre el flujo de efectivo.*
- *Analizar e interpretar la situación económica-financiera.*

- *Identificar las alternativas de decisión.*
- *Optimizar la utilización de los recursos financiero de la empresa a través del control permanente de las actividades.*

### **1.6.3. Políticas Contables**

*Según (Bernal Niño, 2004) “Las políticas contables abarcan los principios y procedimientos generales para llevar las cuentas de una organización una política de contabilidad a diferencia de un principio es una adaptación o aplicación especial de un principio, necesarias para satisfacer las peculiaridades de una organización o las necesidades de su administración”.*

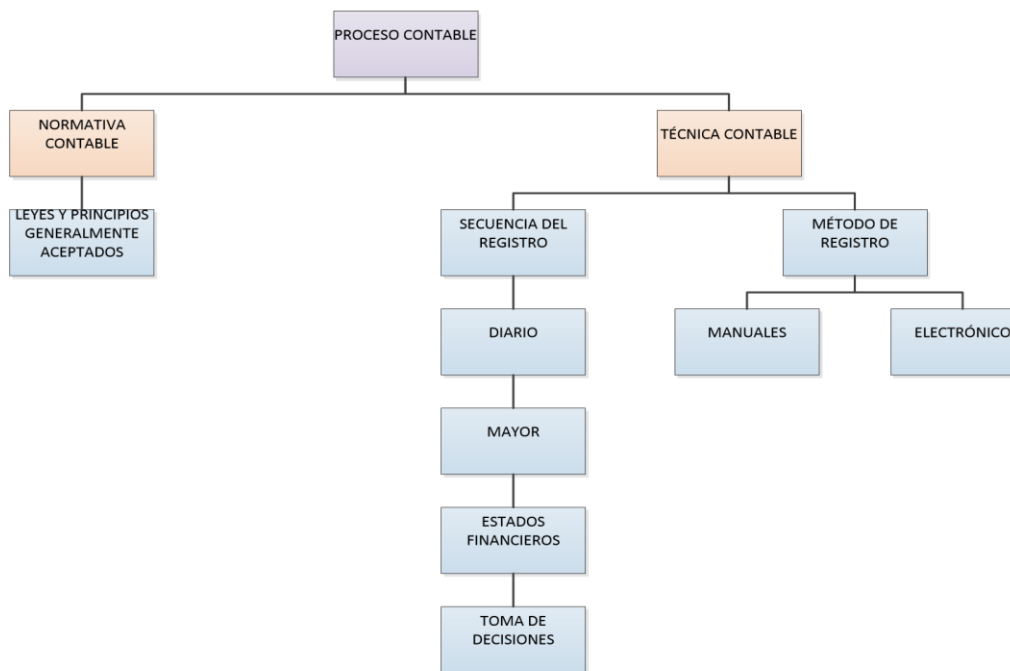
*Entendemos por políticas contables las reglas y procedimientos acogidos por la entidad en la preparación y exposición de los estados financieros.*

### **1.6.4. Proceso Contable**

*Según (Pedro, 2017, pág. 63)” Se lo define como un conjunto de pasos lógicos y ordenados que el contador debe seguir desde el momento mismo en que se pone en marcha la empresa y durante toda su existencia, cuando reconocerá muchas transacciones que al menos en parte afecta a la economía y a las finanzas de la empresa”.*

Entendemos por políticas contables las reglas y procedimientos acogidos por la entidad en la preparación y exposición de los estados financieros.

### 1.6.5. Proceso Contable



**Figura 9 Proceso Contable**

Fuente: (Pedro, 2017, pág. 63)  
Elaborado por: Las autoras

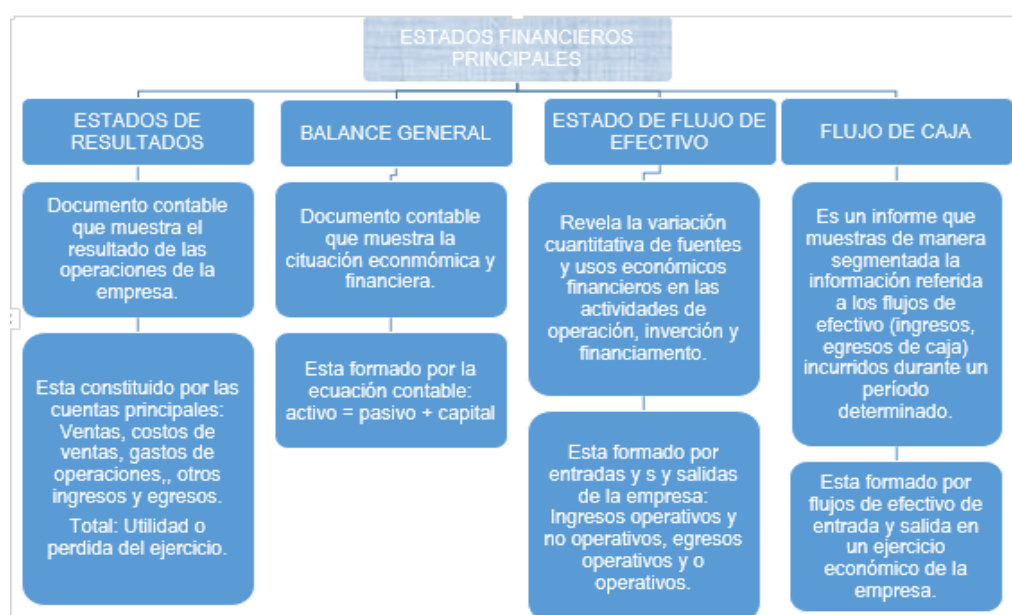
### Los Estados Financieros básicos comprenden de:

Según (Pedro, 2017, págs. 89-90-91-92)

- a) **Estado de Situación financiera:** también denominado balance de situación, o estado de situación patrimonial, es el estado financiero en el que muestra la situación de la empresa en un momento concreto. Es el más importante para comprender de forma exacta cómo está la empresa. Es como una fotografía del momento actual de la empresa, económicamente hablando.
- b) **Estado de resultados:** llamado igualmente estado o cuenta de pérdidas y ganancias. Aquí se muestran todos los ingresos y gastos que ha tenido la empresa durante el tiempo que se

c) **Estado de flujos de efectivo:** aquí se muestran todas las variaciones de efectivo que se han realizado en la empresa. Se pueden ver las fuentes del efectivo y la forma en que se ha aplicado en la organización.

Son Estados Financieros todo aquel informe o registro de tipo formal que utilizan las empresas, personas y entidades, para tener constancia de las diferentes actividades económicas que realizan las mismas, de igual manera nos proporcionan ideas claras sobre la situación económica de la empresa.



**Figura 10 Estados Financieros Básicos**

Fuente: (Pedro, 2017, pág. 87)  
Elaborado Por las Autoras

### 1.6.6. Servicio de Rentas internas (SRI)

(<https://www.factoreromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>, s.f.)

*“El Servicio de Rentas Internas o SRI es un organismo técnico y autónomo del Estado ecuatoriano nacido en el año 1997 con el objetivo principal de luchar contra la evasión y las malas prácticas tributarias causada por la ausencia de cultura tributaria en el país de aquel entonces y que en determinados grupos sociales aún perdura hasta la actualidad”.*

### **1.6.7. Funciones**

- *“Ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República”.*
- *“Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad”.*
- *“Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria”.*
- *“Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan, de conformidad con la Ley”.*
- *“Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro”.*
- *“Imponer sanciones de conformidad con la Ley”.*
- *“Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional”.*
- *“Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial, previa autorización del Directorio y con sujeción a la Ley”.*
- *“Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley”.*

### **1.6.8. Obligaciones Tributarias (SRI)**

#### **1. Impuesto al Valor Agregado**

*Según (Pedro, 2017, pág. 139) “Al comprar bienes y servicios para el comercio o para su consumo inmediato o para uso continuo en casi todos los casos se genera el denominado impuesto al valor agregado o IVA”.*

#### **2. Tarifas**

En Ecuador se aplican dos tarifas alternativas que son:

- *12 % la inmensa mayoría de bienes que se transfieren y servicios que se prestan, están grabados con este porcentaje (14% temporalmente)*
- *0%, como excepción se presenta esta tarifa que corresponde a las transferencias de bienes y prestación de servicios, que se citan de manera concreta y al detalle en la ley de régimen tributario interno (LRTI) y su reglamento*

*El IVA es un impuesto que se le otorga a la empresa o clientes luego de adquirir un bien o un servicio.*

### **3. Retención en la fuente**

*Según (Pedro, 2017, pág. 142) “El servicio de Rentas Internas de Ecuador, que es el administrador del IVA y del impuesto a la renta, mediante regulaciones dispone que los contribuyentes (entre ellos las empresas) que compren bienes (mercaderías, activos fijos, etc.) y servicios actúen en su nombre como agentes de retención”.*

*Podemos decir que es un impuesto que grava la utilidad de las personas, empresa y otras entidades legales ya que este es obligatorio para todas las personas naturales.*

### **4. Impuesto a la renta**

*Toda persona natural está obligada a llevar contabilidad esta también obligada a actuar como agente de retención del IR.*

#### **1.6.9. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

*(<https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>, s.f.)*

*“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social”.*

*Es el responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, protege a los empleados con políticas normas garantizando así el derecho a los servicios de salud durante toda la vida de los asegurados bajo los principios de solidaridad y equidad.*



## CAPÍTULO II

### 2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 2.1. Antecedente del Diagnóstico

Imbabura fue creada el 25 de junio de 1824, muestra un desarrollo social, físico, poblacional y turístico que la ubican entre las provincias más visitadas a nivel nacional.

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura, fue fundada por el Capitán Cristóbal de Troya por mandato de Don Miguel de Ibarra, Presidente de la entonces, Real Audiencia de Quito, el 28 de Septiembre de 1606 en el valle de Carangue, en los terrenos donados por la señora Juana Atabalipa, nieta de Atahualpa, el último de los incas y Señor del Tahuantinsuyo.

Es una de las ciudades más visitadas en el norte del país, ya que según el INEC Ibarra al momento cuenta con 181.175 habitantes, es encantadora por sus calles adoquinadas y casas de paredes blancas, por lo que se la conoce como la “**Ciudad Blanca**”, aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y donde armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno.

En el lugar que se elija como destino turístico se encontrara una amplia variedad hotelera de primer nivel que se acoplara al gusto. El Hotel Turismo es considerado como un lugar prestigioso, que se dedica a brindar servicios turísticos, fue creada el 8 de Agosto de 1993, está ubicado en la parroquia el Sagrario del Cantón Ibarra en la Provincia De Imbabura.

Actualmente la situación de la empresa, con referente a los procedimientos administrativos y contables son inadecuados ya que se aplica una administración que es

netamente empírica es decir que ocasiona una deficiente e ineficaz forma de manejo de las actividades dentro de cada proceso.

El mal manejo de los recursos y tiempos, ha ocasionado una mala administración, es decir generan gastos innecesarios a la empresa, no cuenta con procedimientos específicos que le permitan ejecutarlos de una manera adecuada. Para la Gerencia es importante contar con procedimientos definidos pero no lo ha conseguido hasta la actualidad.

Si no corregimos la situación y problemática que está suscitándose en el Hotel Turismo Internacional, ocasionara en un futuro una disminución de su rentabilidad y sus ingresos serán menores, lo que conlleva a una perdida a largo plazo, y por ende el cierre de la misma.

Basándonos al antecedente, se propone crear un manual de procedimientos administrativos y contables, lo que nos permitirá ayudar tanto al gerente como al personal, a facilitar un mejor manejo de los procesos en la empresa

## **2.2. Objetivos.**

### **2.2.1. Objetivo general.**

Diagnosticar la situación actual de la empresa **HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, que permita conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la misma.

### **2.2.2. Objetivos específicos.**

- Organizar la filosofía empresarial del Hotel Turismo Internacional.
- Identificar la estructura Organizacional del Hotel Turismo Internacional para determinar las actividades del personal que conforma la empresa
- Determinar el sistema contable que dispone la empresa, para verificar su operatividad.

- Identificar la infraestructura física que dispone el Hotel Turismo Internacional.

## **2.3. Variables Diagnosticas**

### **2.3.1. Identificación de las variables**

Para elaborar las variables se consideró indicadores, permitiéndonos conocer aspectos principales en esta investigación, como son:

- Filosofía Empresarial
- Estructura Organizacional
- Sistema Contable
- Infraestructura física y maquinaria

### **2.3.2. Indicadores que definen a las variables**

Para analizar las variables se consideró indicadores, permitiéndonos conocer aspectos principales en esta investigación, como son:

#### **Filosofía Empresarial**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores y Política

#### **Sistema Contable**

- Plan de Cuentas
- Políticas Contables
- Tributación
- Estados Financieros

#### **Estructura Organizacional**

- Organigrama
- Flujograma
- Delegación de funciones
- Reglamento Interno

#### **Infraestructura física y maquinaria**

- Instalaciones
- Maquinaria y equipo
- Menaje Hotel
- Menaje cocina

## 2.4. Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 3**

**Matriz de relación diagnóstica**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>		<b>INSTRUMENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la filosofía empresarial del Hotel Turismo Internacional.</li> </ul>	Filosofía Empresarial	Misión Visión Objetivos Valores y Políticas	Gerente Empleados	Primario Primario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Encuesta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la estructura organizacional del Hotel Turismo Internacional, para determinar las actividades del personal que conforma la empresa.</li> </ul>	Estructura Organizacional	Organigrama Flujograma Delegación de funciones Reglamento Interno Funciones y responsabilidades Manual de funciones	Empleados Gerente Documentación	Primario Primario Secunda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> <li>Entrevista</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el Sistema Contable que dispone la empresa para verificar su operatividad.</li> </ul>	Sistema Contable	Plan de Cuentas Políticas Contables Tributación Estados Financieros	Gerente Empleados Contadora Documentación	Primario Primario Primario Secundario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Encuesta</li> <li>Entrevista</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la infraestructura física que dispone el Hotel Turismo Internacional.</li> </ul>	Infraestructura física y maquinaria	Instalaciones Maquinaria y Equipo Menaje de Hotel Menaje de cocina	Gerente Contador Empleados	Primario Primario Primario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Encuesta</li> </ul>

## 2.5. Mecánica Operativa

### 2.5.1. Identificación de la población

Para determinar la población de estudio se utilizó la técnica del censo, en vista que su población es menor a cien individuos.

**Tabla 4**

**Identificación de la población**

<b>Tabla 1</b>	<b>Población</b>
Sr Gerente propietario	1
Contadora	1
Recepcionista	2
Camareras	3
<b>Total</b>	<b>7</b>

## 2.6. Censo

Siempre que exista una población muy grande y resulta difícil trabajar con la misma se debe calcular una muestra. Como vemos que nuestra población es pequeña y podemos acceder a ella sin ningún problema, se podrá trabajar con todo el personal y no se calculara la muestra.

## 2.7. Técnicas o instrumentos

### a) Encuestas

La encuesta se aplicó a los 5 empleados del Hotel Turismo Internacional, con la finalidad de conocer cuáles son los procesos Administrativos y Contables que se están manejando dentro de la empresa.

**b) Entrevistas**

La entrevista fue dirigida al Gerente y Contadora del Hotel Turismo Internacional con la finalidad de obtener información real que permita diseñar una propuesta para mejorar la toma de decisiones de la Gerencia.

**c) Documental y Bibliografía**

Para lograr un buen desarrollo de nuestra investigación, nos guiaremos mediante libros, revistas, tesis, con la finalidad de conseguir información clara y necesaria para la propuesta establecida.

## 2.8. Tabulación y Análisis de Resultado

### 2.8.1. Encuesta a los empleados del Hotel Turismo Internacional

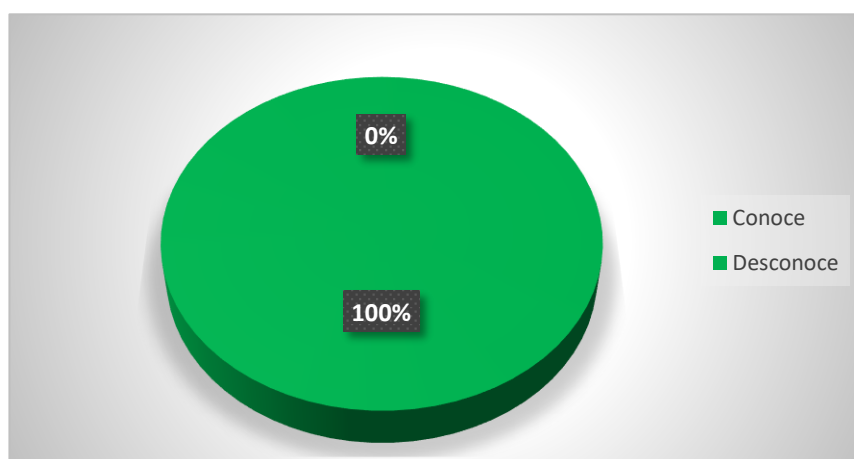
#### 1 ¿Conoce usted si el hotel cuenta con la misión, visión y objetivos?

**Tabla 5**

*Conocimiento de la visión misión y objetivos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	0	0
Desconoce	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Empleados del Hotel  
Elaborado por las Autoras



**Figura 11** *Conocimiento de la visión, misión y objetivos.*

Fuente: Empleados del Hotel  
Elaborado por: Las Autoras

#### **Análisis:**

Observamos que los empleados del Hotel Turismo Internacional desconocen la existencia de la misión, visión y objetivos, por lo que las actividades que se realizan sólo se hacen por el cumplimiento diario de sus obligaciones dificultando así, el desempeño total en las labores dentro del hotel e impidiendo así tomar buenas decisiones y su rendimiento sea mínimo en el cumplimiento de las metas establecidas.

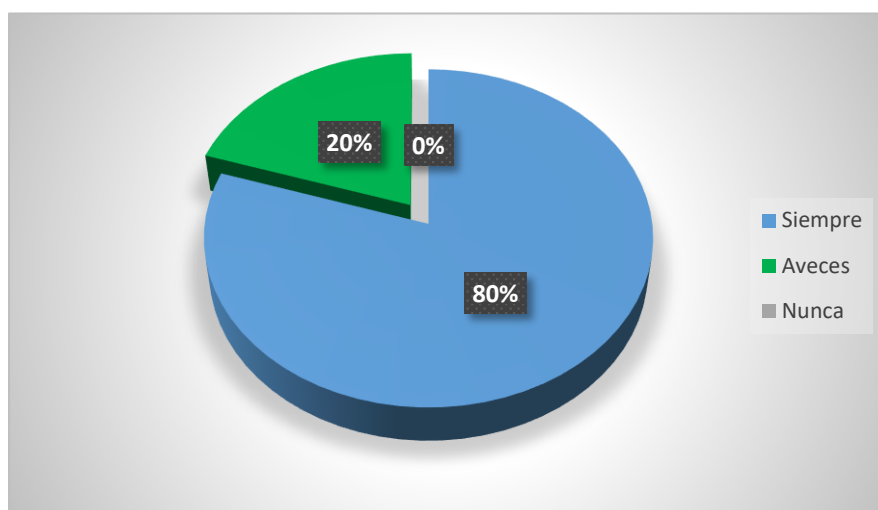
## 2. ¿Usted aplica los Políticas y Valores que tiene el hotel?

**Tabla 6**

**Principios y Valores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80%
A veces	1	20%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados del Hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 12 Principios y Valores**

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Los Autores

### **Análisis:**

De la encuesta realizada se determinó que la mayoría de los empleados aplican principios y valores que tiene como política el Hotel Turismo Internacional, en un porcentaje representativo no aplica estos principios y valores por desconocimiento de la existencia de la misma.



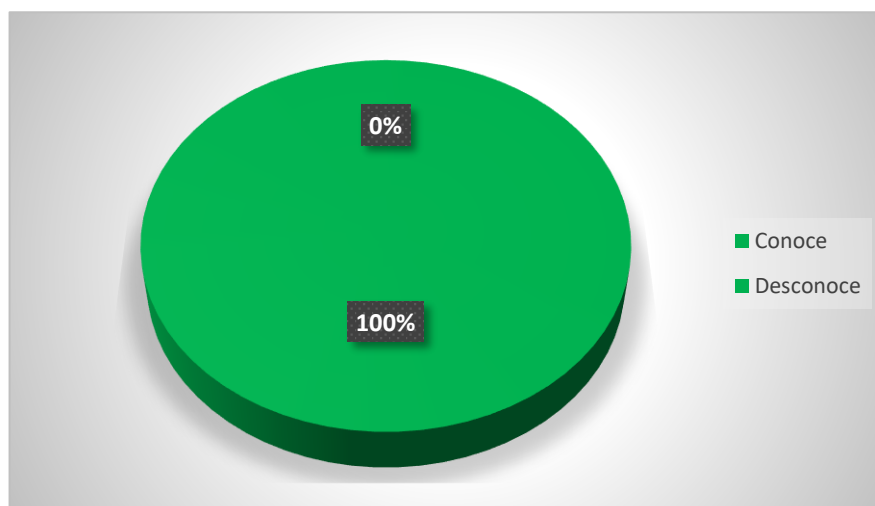
## 2 ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de un organigrama estructural con que cuenta el hotel?

**Tabla 7**

**Organigrama estructural**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	0	0
Desconoce	5	100
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 13 Organigrama estructural**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

### **Análisis:**

Los empleados del Hotel manifestaron que no cuentan con un Organigrama estructural, ocasionando así a que los empleados no sepan específicamente cuáles son sus actividades y responsabilidades dentro de la misma, lo que conlleva a la duplicidad de funciones que diariamente lo realizan.

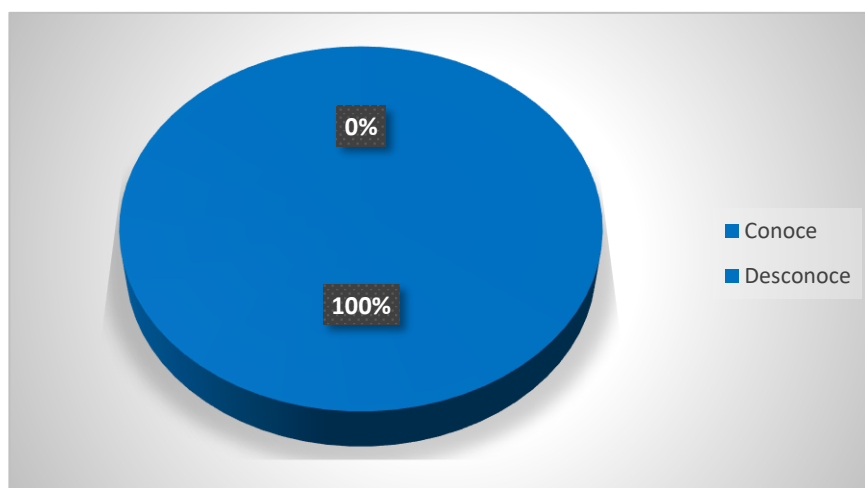
### 3 ¿Usted conoce si el empleador distribuye sus funciones de acuerdo al flujograma existente?

**Tabla 8**

**Distribución de Funciones (Flujograma)**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	0	0
Desconoce	5	100
Total	5	100%

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 14 Distribución de Funciones (Flujograma)**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

#### **Análisis:**

En la encuesta podemos ver que el Hotel Turismo Internacional no dispone de un flujograma, ya que este nos permite sistematizar la organización de las actividades de los procesos y procedimientos de cada uno de los respectivos cargos en la que está conformada la estructura Organizacional de la empresa.

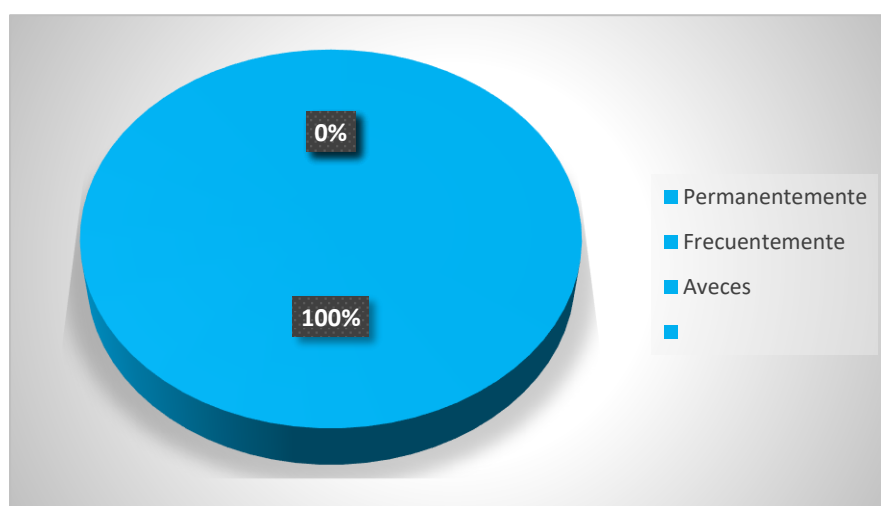
#### 4 ¿Usted ha recibido capacitación relacionado a sus funciones de trabajo?

**Tabla 9**

**Capacitación a los empleados**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Permanentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 15 Capacitación a los empleados**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

#### **Análisis:**

En la encuesta podemos ver que el Hotel Turismo Internacional no dispone de un flujograma, ya que este nos permite sistematizar la organización de las actividades de los procesos y procedimientos de cada uno de los respectivos cargos en la que está conformada la estructura Organizacional de la empresa.

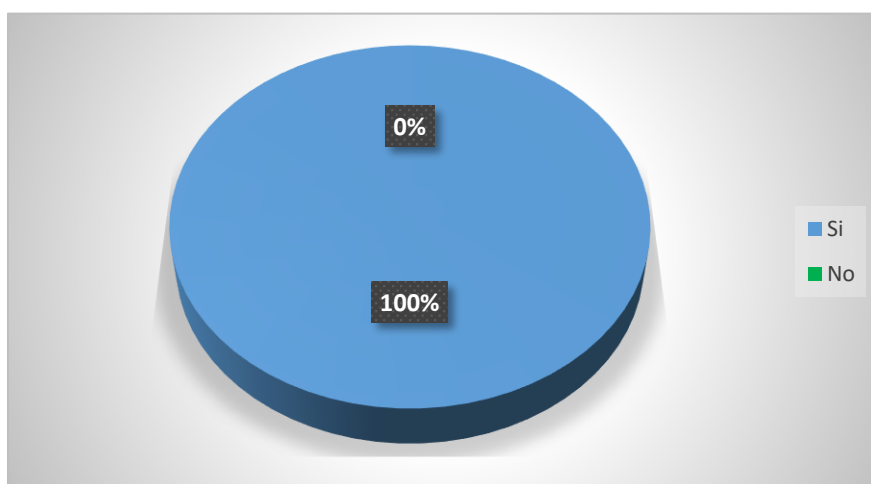
## 6 ¿Tiene claro usted cuáles son sus funciones y responsabilidades en el hotel?

**Tabla 10**

**Funciones y Responsabilidades**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 16 Funciones y Responsabilidades**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

### Análisis

Se encontró que los empleados no tienen claro que funciones debe cumplir, lo que ocasiona que cada proceso no sea dirigido en un orden, ocasionando inconvenientes en la relación interpersonal, y duplicidad de funciones.

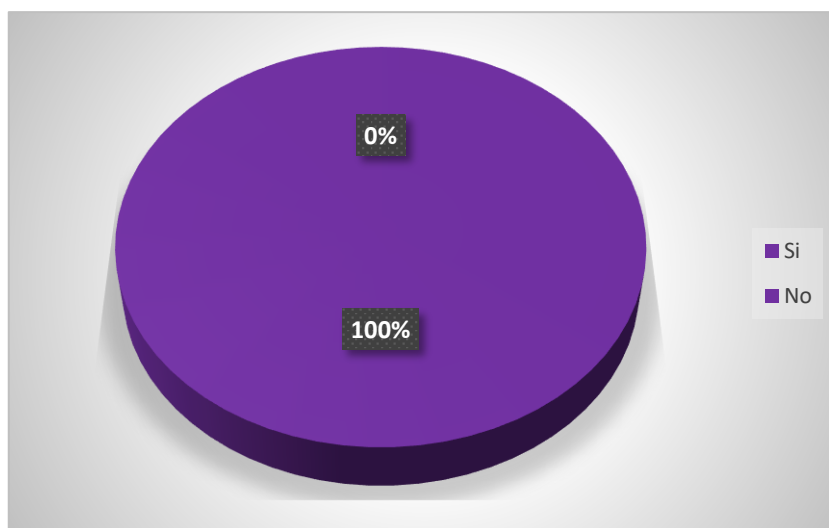
## 7 ¿Conoce usted la existencia de un reglamento interno del hotel y lo utiliza?

**Tabla 11**

**Reglamento Interno**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 17 Reglamento Interno**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

### Análisis:

Los empleados manifiestan que no tienen conocimiento de algún reglamento interno, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 64 del código de trabajo lo que no se ha socializado con talento humano para que así mejore la relación entre el empleador y empleado.

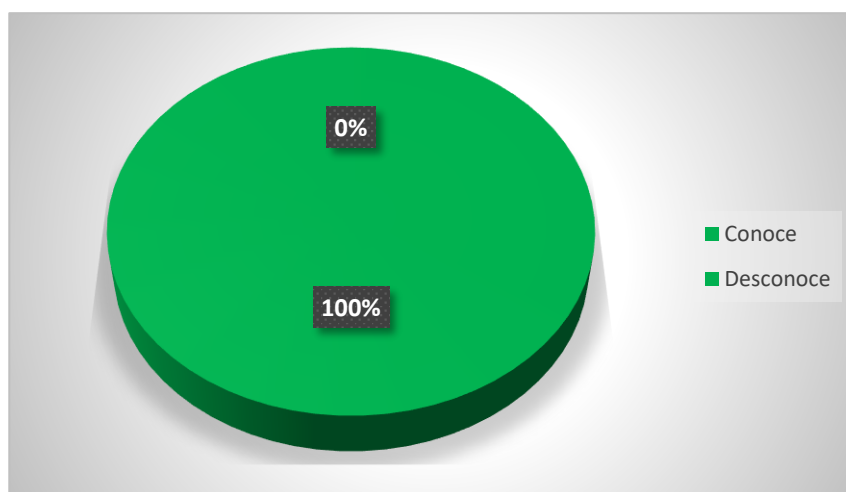
## 8 ¿Tiene conocimiento usted de que el hotel tenga un manual de funciones?

**Tabla 12**

**Manual de Funciones**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	0	0
Desconoce	5	100
Total	5	100%

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 18 Manual de Funciones**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

### **Análisis:**

Los empleados manifestaron que desconocen de algún manual de funciones, la empresa necesita de alguna manera llevar un manual ya que permitirá mayor organización en sus funciones y lograr realizar un buen trabajo, debido a la despreocupación de los superiores no se ha podido realizar un manual acorde a sus funciones.

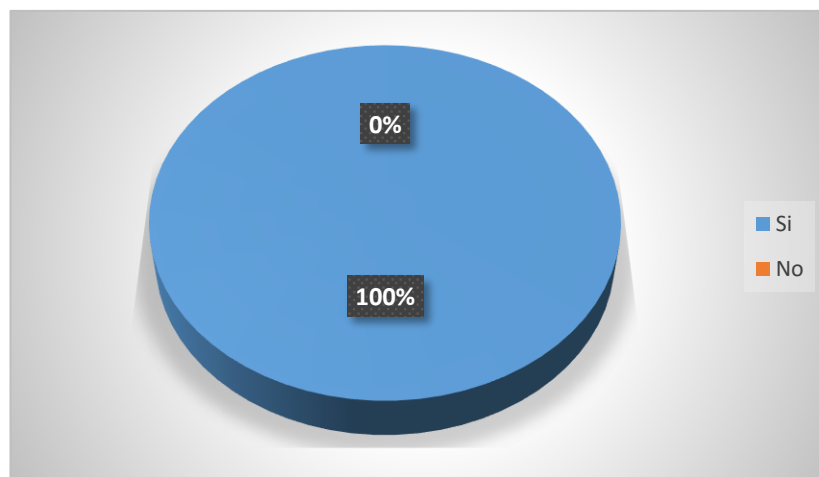
**9 ¿Estaría usted de acuerdo en que se implemente un manual Administrativo y Contable en el hotel?**

**Tabla 13**

**Manual Administrativo y Contable**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras



**Figura 19 Manual Administrativo y Contable**

Fuente: Empleados del hotel  
Elaborado por: Las Autoras

**Análisis:**

Los empleados manifestaron en la encuesta, que si están de acuerdo en que se implemente un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables, para lograr optimizar y mejorar todas las operaciones que lleva el Hotel Turismo Internacional con la finalidad de cumplir con todas las responsabilidades y tareas de cada uno de sus empleados.

## 2.8.2. Entrevista al gerente de la empresa

**Nombre: Carmen Rosero Andrade**

**Objetivo:** la siguiente encuesta la hemos realizado con el propósito de que mediante las preguntas realizadas al Gerente tengamos más conocimiento acerca de la empresa Hotel Turismo Internacional

**Cargo: Gerente**

**Hora de inicio: (11h45**

**Hora de finalización: (12h30)**

### 1. La empresa existe la misión, visión y objetivos?

La verdad no está determinada, ya que se nos ha hecho un poco difícil dedicarnos hacerlo, por tiempo y descuido. (0':45'')

A1:A esta respuesta podemos decir que al no tener mision, vision y objetivos se dificulta en tomar una buena decisión para un mejor rendimiento en las metas establecidas para la empresa.

### 2. ¿Existen Principios, valores que sean utilizados para un mejor funcionamiento?

Claro que existen, pero generalmente se lo utiliza verbalmente hacia mis empleados más no por escrito. (0':50'')

A2: la empresa si tiene principios y valores , pero no los tiene bien establecidos es por eso que los empleados no tienen bien claro su funcionamiento.

### 3. ¿En la empresa existe un organigrama estructural y funcional?

Tenemos pero no está muy bien estructurado (0':40'')



A3: Al no estar bien estructurado el organigrama los empleados no tienen bien claro sus funciones en algunas ocasiones

**4. ¿Están definidas las políticas de trabajo y puede describirme cuáles son?**

En si políticas definidas no hay, pero si me encargo de que se cumplan de la mejor manera, como son la presentación de mi personal, su vestimenta debe ser nítida, así como debe estar perfecto. (1:00)

A4: La empresa hotel turismo internacional no tiene definidas sus políticas de trabajo pero eso no impide a sus trabajadores que tengan una buena asesoría de imagen

**5. ¿Ha capacitado a su personal, con relación a sus funciones y responsabilidades?**

La verdad no hemos considerado necesario capacitarlos ya que sus funciones son repetitivas, sin dificultad alguna.

**6. ¿Usted implementa alguna guía al personal en las actividades que efectúan?**

Como usted sabrá al momento que nosotros contratamos el personal nos encargamos de indicar cuáles van hacer sus funciones y responsabilidades en el hotel, si no estuviera claro se lo guiaría. (0:60)

A5: el personal no se capacita pero en algunas ocasiones no tiene problemas en sus funciones

**7. ¿Usted delega funciones y responsabilidades al personal?**

Se delega sus funciones y responsabilidades al personal de forma verbal. (0:35)

A6:

**8. ¿Utilizan las herramientas necesarias para evitar cualquier riesgo dentro del hotel?**

Por supuesto todos los empleados cuentan con equipos y herramientas para realizar sus actividades y evitar riesgo alguno.(0':45')

A7 : en este caso de funciones y responsabilidades talves sea necesario tener un documento bien especificado para no tener ningun tipo de problemas

**9. ¿Su empresa maneja un flujograma?**

La verdad el hotel si maneja un flujograma pero no siempre se hacen los procesos en función de la misma, más se los maneja mediante una supervisión a todas las actividades que se realizan. (0':50)

A8: Los empleados de la empresa Hotelm Turismo Internacional tienen todo lo necesario para su trabajo sin riesgo atener ninguntipo de problemas.

**10. ¿En el hotel existe un reglamento interno?**

No hay un reglamento interno, pero si se ha logrado manejar una buena comunicación con mi personal, sinceramente he visto la necesidad de manejar normas que nos permitan direccionar de una menar más efectiva y poder dar un buen servicio.(0'60'')

A9: podemos decir que la empresa hotel turismo internacional no cuenta con reglamento interno pero eso no dificulta para que los empleados cumplan claramente con su trabajo .

**11. ¿Ustedes manejan un manual de funciones?**

No porque las funciones no son fijas prácticamente son rotativas, estamos considerando aplicar un manual y así poder desarrollar de una mejor manera el buen funcionamiento del hotel.(0':45'')

Ante esta respuesta nos damos cuenta que la empresa necesita aplicar nuestro manual ya que le será de mucha ayuda para que pueda desarrollar de mejor manera el funcionamiento del hotel.

**12. ¿Está usted de acuerdo en que se debería crear un manual de procedimientos administrativos y contable para el hotel?**

Estoy segura que será de gran ayuda la creación del manual ya que me permitirá manejar de una mejor manera su funcionamiento en todos los procesos y así dar un servicio de calidad.(0':50")

Como podemos observar al momento de realizar la entrevista al Gerente propietario nos supo manifestar que el manejo de cada proceso administrativo se lo lleva de manera verbal mas no hay un manual en donde cumpla cada empleado con sus respectivas de funciones, asi mismo los mismos empleados no saben cuales son sus políticas y valores dentro del Hotel Turismo Internacional.

**2.8.3. Entrevista dirigida a la contadora de la empresa.**

**Nombre: Ing. Mirian Garzón**

**Objetivo:** esta entrevista hacia la contadora es con el objetivo de tener bien claro los problemas que existe en la empresa y ver que podemos plantear para obtener un mejor desarrollo en la empresa .

**Cargo: Contadora**

**Fecha: 15/01/2016**

**Hora de inicio: (12h30)**

**Hora de finalización: (13h30)**

**1. ¿Utiliza un plan de cuentas?**

No utilizamos un plan de cuentas específicamente pero si llevamos un control de los ingresos y gastos (0':45'')

A1: en este caso seria mejor utilizar un manual de cuentas para obtener un mejorn resultado

**2. ¿Utiliza algún proceso contable?**

No se lleva un proceso contable ya que solo se realiza el registro de ingresos y gastos. (0'40'')

A2: el proceso contable no se lo lleva bien ya que solo lo utilizan un registro de ingresos y gastos.

**3. ¿Qué políticas contables posee el hotel?**

Generalmente no manejamos una política contable, simplemente registramos todo ingreso y gasto.(0':40'')

A3: ante esta respuesta nos podemos dar cuenta que el hotel si necesita contar con una politica contable para obtener claro el sector finaciero.

**4. ¿Qué formularios reporta al SRI?**

Estamos al día cumplimos mes a mes en declarar el formulario 104 A, todos nuestros ingresos y gastos, de igual manera el impuesto a la renta 102 A que es anual.(0'.49'')

A4: la empresa hotel turismo internacional cumple con todos los requisitos del hotel lo cual hace que dicha empresa este al dia en sus obligaciones y no temga ningun problema.

**5. ¿Todos los empleados están afiliados al IESS?**

Desde luego están asegurados, ya que es mi obligación afiliarlos (0':30'')

A5: en la empresa hotel turismo internacional todos sus empleados son asegurados esto hace que trabajen bien y tengan un mejor rendimiento

**6. ¿Presenta algún Estado Financiero al Gerente?**

Si (0':20")

A6: mediante el estado financiero se da un mejorn origen en el rendimientos de cuentas

**7. ¿La infraestructura existente esta de acuerdo con las necesidades del mercado turistico?**

Si, ya que contamos con una infraestructua moderna, nueva que cumple con los requerimientos del mercado.(0'40")

A7: con la infraestructura moderna en la empresa hotel turismo internaconal permite que sus huespedes tengan una mejor atencion y se sientan satisfechos en su hospedaje

**8. ¿La maquinaria y equipo existentes estan en optimas condiciones, para su funcionamientos?**

Toda la maquinaria y equipo son de muy buena calidadque cumplen con los reuerimientos y funcionalidad para un servicio de calidad.(0':45")

A8: en la empresa no tienen problemas es por eso que los trabajadores y dueños de de dicha empresa tuene buenos resultados en su desempeño laboral .

9. **¿Está usted de acuerdo en que se debería crear un manual de procedimientos administrativos y contable para el hotel?**

Muy de acuerdo ya que nos ayudaría muchísimo en lo que es procesos, generalmente no se cumplen de una manera organizada cada una de las funciones, al aplicar el manual nos ayudaría (0':50")

A9:el manual de procedimientos administrativos y contable en la empresahotel turismo internacional servira de mucha ayuda al hotel para obtener un mejpr resultado y rendimiento en sus actividades diarias

10. **¿El menaje ( hotel y cocina) son de buena calidad?**

Se adquiere de la mejor calidad, en caso de que se dañen se lo reemplaza inmediatamente.(0':45")

En la entrevista que le realizamos a la Contadora del Hotel Turismo Internacional, se determinó que cada proceso contable lo llevan de manera básica, es decir no cumplen con las políticas contables, no maneja un respectivo plan de cuentas, solo llevan ingresos y gastos lo que significa que necesita un manual de procedimientos administrativos y contables para lograr cumplir metas a futuro.

## 2.9. Matriz FODA

**Tabla 14**

**Matriz FODA**

<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poseionado en el mercado local regional.</li> <li>2. Infraestructura de muy buena calidad</li> <li>3. Personal comprometido con sus funciones.</li> <li>4. Cumplimientos de obligaciones laborales y tributarias.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados desconocen la filosofía empresarial del hotel</li> <li>• No se cuenta con un manual de funciones</li> <li>• No existe un Reglamento Interno que regule el talento humano.</li> <li>• No hay segregación adecuada de funciones</li> <li>• No realiza ningún tipo de capacitación a los empleados</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor flujo turístico</li> <li>2. Atraer clientes en mercados potenciales para mejorar la utilidad del hotel.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de negocios con prestación de servicios similares, como hostales, residencias, pensiones, etc.</li> <li>2. Competencia en precios más bajos ofertados por la competencia que se encuentran en la misma categoría que el Hotel.</li> </ol>

## 2.10. Cruce estratégico FODA

<b>Fortalezas y Oportunidades (FO)</b>
<p>F: Personal comprometido con sus funciones</p> <p>O: Mayor flujo turístico</p> <p>FO: Aumentar los resultados de la organización para conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes internos y externos, incrementar valor agregado a sus servicios, reducir costos internos, mejorar la calidad.</p>

<b>Fortalezas y Oportunidades (FO)</b>
<p>F: Infraestructura de muy buena calidad</p> <p>O: Atraer clientes en mercados potenciales para mejorar la utilidad del hotel.</p> <p>FO: Difundir el rol del hotel a través de un mejoramiento de la imagen corporativa, fortaleciendo los objetivos, estrategias, planes de acción y cronograma de cumplimiento.</p>



### **Debilidades y Oportunidades (DO)**

**D:** No hay segregación adecuada de funciones

**O:** Atraer clientes en mercados potenciales para mejorar la utilidad del hotel.

**DO:** Para un mejor funcionamiento y organización en el hotel se debería asignar funciones a cada empleado evitando duplicidad de la misma, y retrasos al momento de atender al cliente.

### **Debilidades y Oportunidades (DO)**

**D:** No realiza ningún tipo de capacitación a los empleados

**O:** Mayor flujo turístico

**DO:** Es necesario que los empleados como parte fundamental en el hotel, se les dé mayor prioridad, en lo que se refiere a capacitaciones de mejor rendimiento en cada una de sus funciones y dar un mejor servicio al cliente.

### **Fortalezas y Amenazas (FA)**

**F:** Personal comprometido con sus funciones.

**A:** Creación de negocios con prestación de servicios similares, como hostales, residencias, pensiones, etc.

**FA:** Al brindar el servicio de hospedaje a los clientes con calidad y tendientes a la mejora, combatirá la competencia que oferta el servicio de hospedaje y gastronomía.

### **2.11. Identificación del problema diagnóstico**

Una vez realizada la investigación mediante el análisis de la estructura administrativa y gerencial de la empresa, en la que se aplicó diferentes técnicas e instrumentos para recabar la información necesaria, y que ha sido tabulada e interpretada; se puede determinar que el principal problema de la empresa Hotel Turismo Internacional es la falta de un Manual de Procedimientos Administrativos y contable que contribuya a consolidar mantener la información administrativa, contable y apoye a la gestión de la administración en el cumplimiento de: la misión, metas y objetivos establecidos por la empresa y mantener la buena imagen del servicio y atención que tiene los clientes. Además existen falencias administrativas porque no cuentan un organigrama funcional y un manual de funciones que defina claramente la distribución de áreas que comprende la empresa ocasionando un desconocimiento total por parte de los empleados de las tareas asignadas para cumplirlas en un determinado tiempo.

Se requiere de políticas de reclutamiento, selección, contratación y capacitación constante de todo el personal; así como la evaluación permanente y descentralizada a fin de evitar la duplicidad de funciones o falta de recurso humano. La falta de una herramienta de tipo administrativo-contable se convierte un limitante para no tener una adecuada utilización de los recursos, con la creación del Manual Administrativo y contable se lograra mejorar la gestión administrativa , que no es otra cosa que la planificación y obtención de objetivos a corto y mediano plazo y un adecuado control de los recursos que le permita a la empresa Hotel Turismo Internacional ofrecer servicios de calidad y una atención de primera obteniendo de esta manera prestigio y credibilidad por parte de los clientes.

Por lo expuesto anteriormente se hace necesario presentar un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA EMPRESA HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. Manual de Procedimientos Administrativos y Contables**

##### **3.1.1. Introducción**

El manual de procedimientos Administrativos y Contables del Hotel Turismo Internacional, es un documento escrito que representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte de la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos del Hotel, orientado hacia una administración eficiente del mismo.

#### **3.2. Filosofía empresarial**

##### **3.2.1. Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y huéspedes superando sus expectativas, brindándoles productos y servicios de calidad, gracias al trato que ofrece nuestro personal debidamente capacitado para un mejor servicio.

##### **3.2.2. Visión**

Mantenernos al 2022, el Hotel Turismo Internacional sera un referente a nivel regional mediante la innovación constante de nuestro servicio, así como programas para el desarrollo de nuestro recurso humano y el servicio personalizado ofrecido por nuestro hotel para poder cumplir con las expectativas del cliente.

### 3.2.3. Objetivos

- Invertir en una mejor infraestructura, para diversificar los servicios existentes en el hotel, lo que permitirá ser más conocido a nivel nacional.
- Establecer un sistema de control interno, procurando hacer las diferentes actividades y tareas en todas las áreas que tiene la empresa
- **Con relación a las instalaciones:**

Mantener en perfecto estado de uso y conservación todas las instalaciones del edificio.

Mejorar en la medida de las posibilidades en forma continua la oferta de servicios de acuerdo a los resultados de los análisis de las expectativas de los clientes, debidamente sondeadas.

Incorporar aquellos avances tecnológicos que cooperen al bienestar, la seguridad, el esparcimiento, las comunicaciones, el disfrute y descanso de los huéspedes en la medida que dicho avance no signifique una despersonalización del servicio.

Trabajar desde nuestra visión en el mejoramiento estético de nuestras instalaciones y así reafirmar la sensación de bienestar y confort de quienes nos visitan.

Constituir en meta cotidiana la higiene del equipamiento, las instalaciones y los ambientes.

Contar con Instalaciones y alarmas para detectar y combatir incendios; y el personal capacitado para atender situaciones de emergencia.

- **Con relación a los integrantes de la organización:**

Proveerles la capacitación y actualización necesaria para cumplir con eficacia los objetivos propuestos y al mismo tiempo, contribuir a su desarrollo personal.

Lograr la participación en la confección, implementación, reedición y uso de los documentos específicos de las tareas a realizar.

### **3.2.4. Valores**

#### **Solidaridad**

Ante cualquier eventualidad dentro de la empresa, debe existir la colaboración mutua, lo que permitirá alcanzar los objetivos, dando una imagen corporativa satisfactoria para el personal y sus clientes.

#### **Respeto**

El personal debe ser apoyado mutuamente, manteniendo un espacio de convivencia entre todos, reconociendo el aporte de las personas, logrando la interacción con sus clientes y demás colaboradores.

#### **Responsabilidad**

Debe existir cooperación entre todos los miembros de trabajo a fin de cumplir con las obligaciones que la empresa establece, logrando realizar las actividades completamente y llevarlas a cabo de la mejor manera para tomar decisiones claras y oportunas.

## **Honestidad**

Se establecerá principios morales y profesionales en el personal para llegar a alcanzar la relación entre los miembros de trabajo y los clientes.

## **Lealtad**

El trabajador debe ser leal a su empresa, no hablar mal o degradar a la misma, a fin de brindar un servicio de calidad en las mejores condiciones.

### **3.2.5. Políticas**

#### **a) Administrativas**

- *No se permite el acceso de personas no registradas a las habitaciones de los huéspedes.*
- *El hotel se reserva el derecho de admisión de visitas acompañantes u ocasionales a las instalaciones del hotel, en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones*
- *Es una medida de seguridad tanto para el cliente como para el hotel.*
- *Está prohibido el uso o consumo de drogas alucinógenas en las instalaciones del hotel, de conocerse el uso de estas, el hecho será notificado a las autoridades pertinentes.*
- *El hotel no se hace responsable por artículos de valor que no hayan sido dejados para su custodia, entregados al personal de recepción.*

- *Las llaves de las habitaciones deben ser entregadas en la recepción del hotel, al momento de salir del establecimiento, se hace con el fin de saber si está dentro del hotel o por fuera; la pérdida de una llave implica el remplazo de la cerradura para seguridad de los huéspedes.*
- *Para garantizar su reserva, el cliente debe pagar el cincuenta por ciento (50%) del valor total de la estadía. Para reservas de una sola noche deberá pagar el 100% del valor.*
- *Para cancelar una reserva hecha se debe informar antes de 72 horas a la fecha de la reserva, se devolverá el cincuenta por ciento (50%) del valor pagado. De lo contrario no será devuelto el dinero.*
- *No se devolverá el dinero de la reserva, si esta se realizó aplicando algún descuento especial o para reservas realizadas en temporada alta.*
- *Si desea permanecer hospedado un tiempo más del establecido, deberá informar antes de 24 horas de cumplirse su Check Out, y está sujeto a disponibilidad de reservas.*
- *El no cumplimiento del Check Out tiene un cargo adicional a su cuenta equivalente a una noche de hospedaje, y se tendrá que desocupar la habitación.*
- *La forma de pago se debe hacer solo en efectivo o tarjeta de crédito en las instalaciones del hotel, en excepciones con empresas que se suscriban convenios, se deben hacer en la cuenta de ahorros del hotel.*
- *No está permitido el ingreso de mascotas.*

- *Para el ingreso de niños o adolescentes se deberá demostrar parentesco mediante la presentación de documentos de identidad.*
- *El hotel da el alojamiento gratuito a un menor de 5 años en la habitación de sus padres, para un niño entre los 5 a 10 años se cobrara media tarifa.*
- *Niños mayores a 10 años pagan la misma tarifa de adulto. El hotel se reserva el derecho de admisión.*

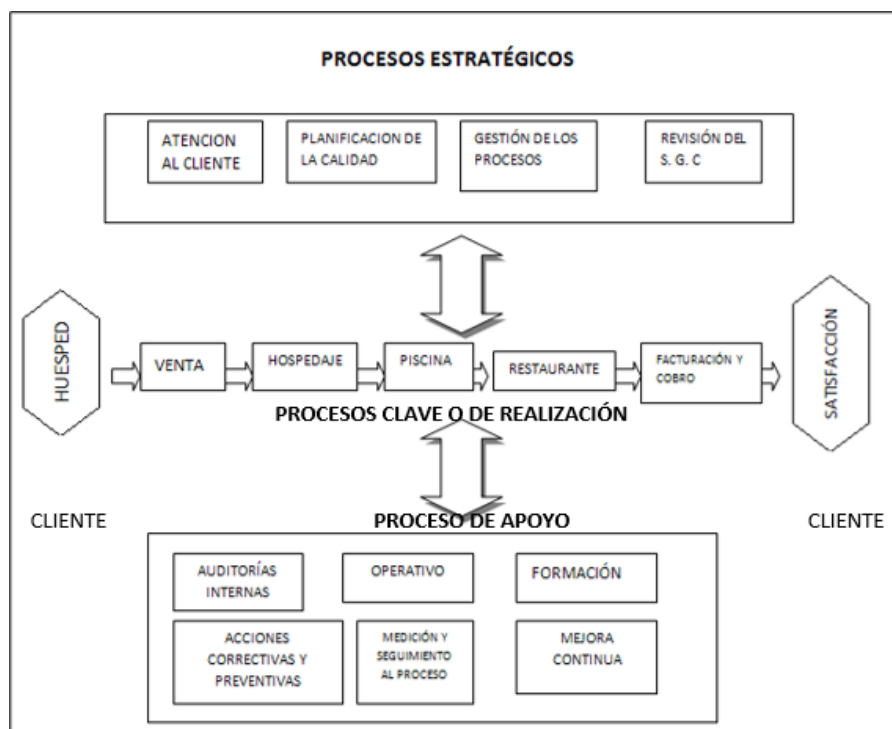
**b) Contable**

- Es responsabilidad del contador es presentar toda la información tanto financiera, tributaria de manera completa y oportuna.
- Se recopilará la información financiera como son: Balance General, Estado de Resultados, Flujo de efectivo.
- Los respaldos de información deberán obtenerse en forma periódica y completa.
- Todos los desembolsos deberán contar con la autorización del gerente, reflejada en los comprobantes de pago.
- El gerente realizará el control respectivo en desembolsos, roles de pago, cuentas de clientes y otras cuentas que estime conveniente.
- Antes de registrar los asientos contables la contadora revisará la documentación que esté totalmente justificada, verificará autorizaciones y realizará los cálculos correspondientes.
- Los documentos de soporte se archivarán en forma lógica y secuencial.
- El gerente estará en comunicación directa con contabilidad a fin de que conozca las decisiones tomadas en cuanto a políticas administrativas y contables.



- Es obligación de la contadora en mantener actualizados los datos con respecto a pagos a proveedores y estará pendiente de los mismos para su cancelación.
- El método de valoración de activos fijos será el del costo histórico.
- El método de depreciación a utilizar será el de línea recta.
- Analizará los estados financieros y anexos del período mensual, para lo cual se utilizará el Balance General y el Estado de Resultados.
- Comparará y analizará los crecimientos existentes entre los diferentes grupos de cuentas, entre meses y observará los cambios presentados.

### 3.3. Mapa de procesos

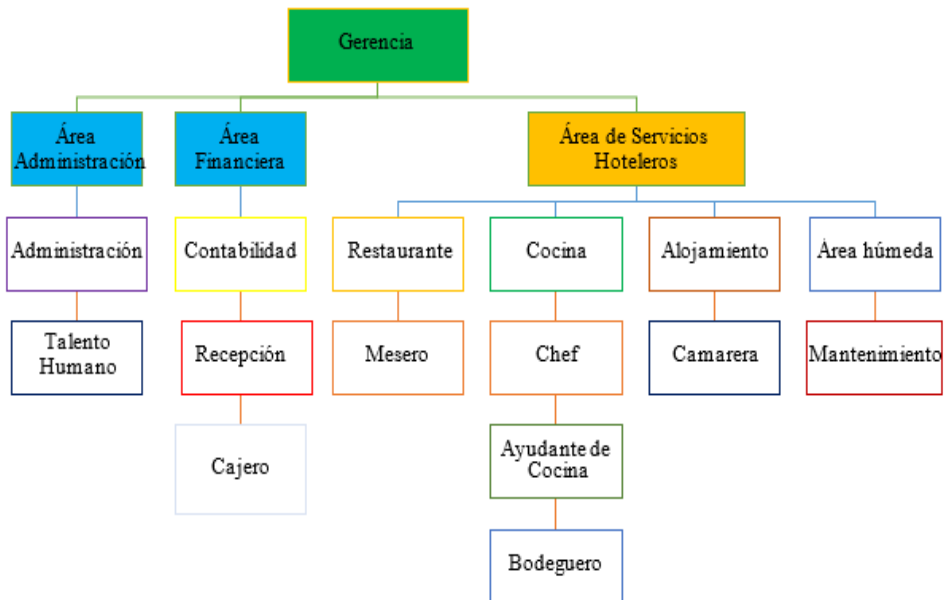


**Figura 20 Mapa de procesos**

Fuente: Hotel Turismo Internacional  
Elaborado por: Las Autoras

Con la finalidad de mejorar la estructura orgánica hotel se propone la siguiente estructura que permita de mejor manera tener un control operacional y aprovechar de mejor manera el talento humano del mismo.

## Organigrama Propuesto Hotel Turismo Internacional



**Figura 21 Organigrama Propuesto Hotel Turismo Internacional**

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

En el Organigrama Propuesto se evidencia claramente las líneas de autoridad establecidas de arriba hacia abajo; se establece tres niveles jerárquicos debidamente identificados:

- Nivel gerencial: Gerente General
- Nivel de Apoyo: Administrativo y Financiero-Administración Hotelera
- Nivel Operativo: Bodega-Contabilidad, Restaurante, habitaciones, Seguridad y mantenimiento.

### 3.4. Manual de descripción de puestos y funciones

Tabla 15

*Funciones de Gerencia*



 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b> </p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	GERENCIA
<b>Cargo</b>	GERENTE GENERAL
<b>Reporta a</b>	N/A
<b>Supervisa</b>	ADMINISTRATIVO, FINANCIERO
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable de dirigir a toda la empresa, coordinando entre las áreas las funciones a desempeñar, a fin de obtener rentabilidad y sustentabilidad para lograr ser más competitivos, basándose en normativas y Reglamentos vigentes.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirigir y controlar las actividades que se desempeñan en cada área.</li> <li>▪ Representar legalmente en todos los asuntos referentes al Hotel.</li> <li>▪ Mantener la comunicación abierta con todo el personal.</li> <li>▪ Velar por el cuidado de las instalaciones e infraestructura del Hotel.</li> <li>▪ Evaluar las acciones que se llevan a cabo en la empresa.</li> <li>▪ Estar pendiente a los requerimientos del cliente para que este bien atendido.</li> <li>▪ Revisar la información financiera a fin de poder tomar decisiones que mejoren la imagen de la empresa.</li> <li>▪ Establecer metas y objetivos claves para el Hotel.</li> <li>▪ Tomar decisiones claras para cumplir con los objetivos planteados.</li> </ul>	
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo bajo presión</li> <li>➤ Perseverancia</li> <li>➤ Facilidad para interrelacionarse</li> <li>➤ Emprendedor</li> <li>➤ Dinámico</li> <li>➤ Trabajo en Equipo</li> </ul> Manejo de sistemas administrativos
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero/a en administración de empresas.</li> <li>• Experiencia de 3 años en administración de empresas.</li> <li>• Capacitación en áreas a fines.</li> </ul>

Tabla 16


## Funciones del Administrador

 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b> </p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	ADMINISTRACION
<b>Cargo</b>	ADMINISTRATIVO/FINANCIERO
<b>Reporta a</b>	GERENTE
<b>Supervisa</b>	RECEPCIONISTA, MESEROS, CHEFS, CAMAREROS, MANTENIMIENTO.
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Aplicar y desarrollar todos los conocimientos de la Planificación, Organización, Dirección y Control empresarial, orientados hacia las metas y propósitos institucionales.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar permisos y licencias con las autoridades correspondientes.</li> <li>• Contratar personal suficiente, profesional y competente requerido para el Hotel.</li> <li>• Supervisar todas las áreas de trabajo.</li> <li>• Comunicar los resultados en función a los objetivos planteados.</li> <li>• Proveer de información suficiente para el apoyo en la toma de decisiones y estrategias.</li> <li>• Trabajar de manera eficiente y eficaz.</li> <li>• Representa a la Institución en el área de su competencia.</li> <li>• Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. Facturación y manejo de formas de pago en cheque, efectivo, tarjetas de crédito u otros.</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Título de Tercer nivel, Administración de Empresas
<b>Especialidad</b>	Administración
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Capacidad para resolver problemas</li> <li>➤ Autoconocimiento Integridad</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel en administración de empresas</li> <li>• Experiencia de 1 años en puestos a fines a la carrera.</li> <li>• Manejo de personal en empresas relacionadas a la actividad.</li> <li>• Capacitación en puestos afines.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

Tabla 17


## Funciones Talento Humano

	<b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b> <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b> <b>Telefax: 2956 - 413</b> <b>IBARRA - ECUADOR</b>
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	ADMINISTRACION
<b>Cargo</b>	TALENTO HUMANO
<b>Reporta a</b>	GERENTE
<b>Supervisa</b>	A TODAS LAS AREAS
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable con las actividades relacionadas con la planificación de la planilla, selección y formación de todo el personal que forma parte de la empresa.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los puestos de trabajo.</li> <li>• Seleccionar el personal.</li> <li>• Formar al personal para que se relacione rápido en el área de trabajo.</li> <li>• Contratar personal para cada función dentro de la empresa.</li> <li>• Gestionar los permisos, vacaciones, horas extraordinarias, entre otras.</li> <li>• Crear espacios de integración entre los trabajadores.</li> <li>• Motivar al personal con algún incentivo al cumplir más allá de los objetivos planteados.</li> <li>• Controlar y evaluar el desempeño laboral.</li> <li>• Generar un clima laboral en donde la comunicación sea clave para el desarrollo eficiente de las actividades.</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Título de Tercer nivel
<b>Especialidad</b>	Manejo de personal
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Comunicación</li> <li>➤ Creatividad e iniciativa personal</li> <li>➤ Motivación Laboral</li> <li>➤ Trabajo bajo presión</li> <li>➤ Conocimiento profesional</li> <li>➤ Colaboración</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	Título de tercer nivel en administración de empresas o en administración de recursos humanos. O Experiencia de 2 años en puestos similares. O Certificados en áreas afines al cargo.

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

Tabla 18


## Funciones contador

 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> </p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	CONTABILIDAD
<b>Cargo</b>	CONTADOR
<b>Reporta a</b>	GERENTE
<b>Supervisa</b>	RECEPCIONISTA
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable de elaborar, codificar y contabilizar lo referente a procesos contables de la empresa para poder otorgar información financiera oportuna.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos.</li> <li>• Registrar las cuentas de acuerdo a cada movimiento y codificar basándose en el catálogo de cuentas.</li> <li>• Comprobar que todas las facturas y documentos para contabilización contengan correctamente y claramente escritos los datos fiscales para cumplir con las normas y reglamentos vigentes.</li> <li>• Dar seguimiento a las cuentas por cobrar a fin de que no se conviertan en cuentas incobrables.</li> <li>• Cumplir las obligaciones con el IESS para de que sus trabajadores puedan hacer uso de los servicios en cualquier momento.</li> <li>• Declarar de acuerdo a lo estipulado en el SRI para evitar multas y contribuir así con la sociedad. Revisión de facturas, escritos, fechas etc.</li> <li>• Participa en la elaboración de inventarios</li> <li>• Realiza pagos de impuestos municipales, patentes, aportes sobre los activos, aportes a la Superintendencia de Compañías,</li> <li>• Realiza pagos de anticipos del Impuesto a la Renta y pago anual del mismo</li> <li>• Lleva un Kárdex de los bienes de la empresa.</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Título de Tercer nivel CPA
<b>Especialidad</b>	Contabilidad
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Integración y ética</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Confiabilidad</li> <li>➤ Orientación hacia resultados</li> <li>➤ Trabajo bajo presión</li> <li>➤ Productividad</li> <li>➤ Conocimiento profesional</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> </ul> Habilidad para planificar y organizar
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de normativa contable, NIIF, IESS y tributación.</li> <li>• Experiencia de 2 años en puestos a fines a la carrera.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

Tabla 19

**Funciones de la (el) Recepcionista**


 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b> </p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	FINANCIERA
<b>Cargo</b>	RECEPCIONISTA
<b>Reporta a</b>	CONTADOR
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable del ingreso de huéspedes, llamadas telefónicas imagen, realizar las reservaciones e informar al administrador.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atender y registrar al huésped.</li> <li>▪ Acomodar al huésped en la habitación.</li> <li>▪ Efectuar los procedimientos de salida del huésped.</li> <li>▪ Tomar las reservaciones.</li> <li>▪ Facilitar información de los servicios del hotel.</li> <li>▪ Elaborar el cierre de caja.</li> <li>▪ Cuidar el aseo del área de recepción.</li> <li>▪ Comunicación y coordinación con las camareras para tareas de limpieza.</li> <li>▪ Llevar el control de llaves de las habitaciones.</li> <li>▪ Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del Hotel.</li> <li>▪ Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento.</li> <li>▪ Asegurar la satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Actuar en emergencias.</li> <li>▪ Conocer las funciones y el reglamento interno de los diversos servicios del hotel.</li> <li>▪ Conocer términos técnicos de hotelería relativos a la recepción.</li> </ul>	
Facturación y manejo de formas de pago en cheque, efectivo, tarjetas de crédito u otros.	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Título de Tercer nivel
<b>Especialidad</b>	Secretariado
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajar bajo presión</li> <li>➤ Trabajo en equipo Creativo e innovador</li> <li>➤ Claridad y fluidez para comunicarse</li> <li>➤ Vocación de servicio</li> <li>➤ Compromiso con la institución y el trabajo</li> <li>➤ Comunicación</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocimientos sobre hotelería y turismo en general</li> <li>➤ Dominar idiomas en especial el inglés.</li> <li>➤ Experiencia de 2 años en puestos similares.</li> <li>➤ Excelente presencia.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 20

## Manual de funciones cajero (a)


 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b> </p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	FINANCIERO
<b>Cargo</b>	CAJERO
<b>Reporta a</b>	CONTADOR
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
El cajero se encarga de recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes, para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recibir amablemente a los clientes</i></li> <li>• <i>Cobrar al cliente el consumo realizado en todas las áreas.</i></li> <li>• <i>Actuar cordialmente</i></li> <li>• <i>Receptar todos los abonos y pagos de clientes, registrar en el sistema con toda la información en la misma fecha, forma de pago y cantidad.</i></li> <li>• <i>Manejar cabalmente el fondo de caja chica y efectuar la reposición oportuna.</i></li> <li>• <i>Entregar y recibir las llaves de las habitaciones a los clientes.</i></li> <li>• <i>Llenar el formulario con los datos completos del cliente.</i></li> <li>• <i>Recaudar todos los ingresos obtenidos por el uso de las áreas.</i></li> <li>• <i>Verificar la limpieza de las habitaciones y que estas cuenten con todo lo necesario para ser nuevamente alquiladas.</i></li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Título de Tercer nivel
<b>Especialidad</b>	Chef, Gastronomía
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habilidad para comunicarse fluidamente.</li> <li>➤ Creativo e innovador</li> <li>➤ Organizado</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> </ul> Compromiso con la institución y el trabajo.
<b>Requisito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en hotelería y turismo.</li> <li>• Experiencia de 2 años en puestos similares.</li> <li>• Conocimientos en técnicas de camarero.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras



Tabla 21

## Manual de funciones del Mesero (a)


 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b> </p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	SERVICIOS HOTELEROS/RESTAURANTE
<b>Cargo</b>	MESERO (A)
<b>Reporta a</b>	ADMINISTRADOR
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable de receptor los pedidos y hacer llegar al cliente los mismos	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el montaje de las mesas, el cual consiste en armar mesas, ubicarlas, colocar sillas y vestirlas (colocar forros).</li> <li>• Decorar mesas, colocar servilletas, cristalería y cubertería.</li> <li>• Servir el plato dependiendo del tipo de servicio.</li> <li>• Prestar también servicio de bar que consiste en preparar y servir las bebidas requeridas por el dueño del evento y brindarlas a cada uno de los invitados.</li> <li>• Desmontaje del evento que es organizar sillas, mesas, manteles y todos los elementos que fueron necesarios para la realización del evento y dejarlos en el lugar indicado para que la empresa de alquiler lo retire.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Conocer el menú y precios de los mismos.</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Bachiller
<b>Especialidad</b>	No requerida
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Amable y cortés con el cliente.</li> <li>➤ Conocimiento de la carta del restaurante.</li> <li>➤ Habilidad para el montaje de los platos.</li> <li>➤ Oferta y sugerencia de alimentos.</li> <li>➤ Habilidad para transportar y servir el plato a la mesa en la mano o en bandeja.</li> <li>➤ Conocer el mise en place para las áreas de servicio.</li> <li>➤ Toma de pedidos a los clientes.</li> </ul>
<b>Requisito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en hotelería y turismo.</li> <li>• Experiencia de 2 años en puestos similares.</li> <li>• Conocimientos en técnicas de servicio al cliente y en servicio de mesero.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 22

## Funciones del Chef

 <p style="text-align: center;"><b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	SERVICIO HOTELERO
<b>Cargo</b>	CHEF
<b>Reporta a</b>	ADMINISTRADOR
<b>Supervisa</b>	AYUDANTE DE COCINA Y BODEGUERO
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable del área de cocina en general y de la preparación de alimentos.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar los ingredientes para consumir o cocinar.</li> <li>• Comprobar la calidad de la comida.</li> <li>• Pesar, medir y mezclar ingredientes según las recetas y el criterio personal, utilizando diferentes utensilios y equipos de cocina.</li> <li>• Regular la temperatura de todos los equipos de cocina, tales como: hornos, parrilla, asadores, etc.</li> <li>• Condimentar y cocinar el alimento según las recetas, el criterio personal o la experiencia, utilizando una serie de métodos.</li> <li>• Dividir el alimento en porciones y asegurarse de que está bien presentado.</li> <li>• Entregar los platos a los meseros para que se procedan a servir a los clientes.</li> <li>• Preparar menús y calcular las necesidades de alimentos y los costes.</li> <li>• Controlar, pedir, recibir y almacenar los suministros.</li> <li>• Inspeccionar y limpiar todas las áreas de la cocina y los equipos utilizadas en ella, garantizando la seguridad y las prácticas higiénicas de manejo de alimento.</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Bachiller
<b>Especialidad</b>	No requerida
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajar bajo presión</li> <li>➤ Conocer las técnicas para el aprovisionamiento, manipulación y conservación de alimentos.</li> <li>➤ Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales.</li> <li>➤ Conocer las técnicas básicas para la preparación y presentación de los platos.</li> <li>➤ Curiosidad y agilidad</li> <li>➤ Orden y limpieza</li> </ul> <p>Tener sentido de las proporciones.</p>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre hotelería y turismo en general</li> <li>• Experiencia de 2 años en puestos similares.</li> <li>• Conocimientos en técnicas de cocina</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

Tabla 23


## Funciones del asistente de cocina

 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> </p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	SERVICIOS HOTELEROS – COCINA
<b>Cargo</b>	AYUDANTE DE COCINA
<b>Reporta a</b>	CHEF
<b>Supervisa</b>	N/A
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Ayudan al personal de cocina en los restaurantes, preparando platos y la comida y también realizando la limpieza de los utensilios, platos y ollas y la cocina en general.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne).</li> <li>• Medir y mezclar ingredientes, utilizando básculas y jarras medidoras. □ Preparar platos para servir.</li> <li>• Preparar cosas básicas, tales como: salsas, aliños, sándwiches,</li> <li>• postres, sopas, etc.</li> <li>• Llevar conjuntamente con el bodeguero un control de las existencias y preparar un informe para realizar el nuevo pedido de toda la mercadería.</li> <li>• Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores,</li> <li>• armarios y otras áreas de almacenaje.</li> <li>• Mantener limpia todas las zonas de trabajo, para evitar la contaminación e infección de alimentos.</li> <li>• Mantener limpia la cocina (barriendo y fregando suelos y sacando la basura).</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Bachiller
<b>Especialidad</b>	Cualquier especialidad
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agilidad</li> <li>➤ Ayudar al chef a preparar los alimentos</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Controlar las existencias e informar.</li> <li>➤ Mantener limpia la zona de trabajo</li> <li>➤ Lavar y escurrir la vajilla y colocarlos en el sitio adecuado.</li> </ul> Creativo e innovador.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre hotelería y turismo en general</li> <li>• Experiencia de 2 años en puestos similares.</li> <li>• Conocimientos en técnicas de cocina</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

Tabla 24


## Funciones del bodeguero

 <p><b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	SERVICIOS HOTELEROS – COCINA
<b>Cargo</b>	BODEGUERO
<b>Reporta a</b>	ADMINISTRADOR
<b>Supervisa</b>	GERENTE/CONTADOR
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Mantener el resguardo de los bienes materiales adquiridos por el servicio para ser utilizados en labores propios de la organización, que se encuentre en tránsito o en forma permanente en las bodegas destinadas para dichos fines	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener los registros de ingreso y salida de materiales, equipos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas hacia las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas durante el día.</li> <li>• Mantener al día los archivos de documentos que acreditan la existencia de materiales en bodega, tales como: resoluciones u órdenes de compras, copias de facturas, guías de despacho, etc.</li> <li>• Preocuparse de mantener aislados aquellos elementos combustibles e inflamables, para cuyo efecto debe asesorarse por el encargado de prevención de riesgos.</li> <li>• Firmar las respectivas facturas en trámite, acreditando con su firma la recepción de los bienes.</li> <li>• Informar oportunamente a su jefe superior, en caso de pérdidas de especies detectadas en el ejercicio de sus funciones.</li> <li>• Archivar en orden los pedidos del día.</li> <li>• Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas durante el día.</li> <li>• Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar</li> </ul>	
<b>PERFILES</b>	
<b>Formación</b>	Bachiller
<b>Especialidad</b>	Cualquier especialidad
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Manejo de conflictos</li> <li>➤ Planificación y organización</li> <li>➤ Manejo de programas de inventarios</li> <li>➤ Trabajo bajo presión</li> <li>➤ Llevar un control de existencias</li> <li>➤ Realizar los pedidos de mercadería e insumos.</li> <li>➤ Registrar todas las entradas o compras.</li> </ul> Chequear el estado de materiales e insumos.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título en contabilidad y auditoría</li> <li>• Certificados de capacitación</li> <li>• Técnicas de bodegas.</li> <li>• Experiencia mínima 1 años en puestos similares.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

Tabla 25

## Funciones de la camarera

 <p><b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	SERVICIOS HOTELEROS - HOSPEDAJE
<b>Cargo</b>	CAMARERA
<b>Reporta a</b>	ADMINSTRADOR
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Tiene la responsabilidad de tener limpias y arregladas las habitaciones y sus alrededores, así como la limpieza de todo el Hotel.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar, asear y ordenar las habitaciones.</li> <li>• Adecuar la habitación para recibir a un huésped acorde a sus expectativas.</li> <li>• Ordenar la habitación ocupada.</li> <li>• Efectuar controles y registros.</li> <li>• Operar con equipos de limpieza en el trabajo.</li> <li>• Brindar información del establecimiento al huésped.</li> <li>• Velar por la seguridad y privacidad del huésped.</li> <li>• Asegurar la satisfacción del cliente.</li> <li>• Mantener la comunicación con los demás departamentos.</li> <li>• Reponer el stock de aguas y papelería para el cliente.</li> <li>• Conservación, lavado y planchado de las prendas del hotel.</li> <li>• Ofrecer un servicio de ropa al cliente, dando a la ropa el tratamiento independiente.</li> <li>• Entregar la ropa limpia a los clientes.</li> <li>• Técnicas de montaje de camas y presentación de piezas de menaje. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutinas de lavandería.</li> <li>• Informa de manera clara y verbal al administrador e informa de manera escrita en caso de que exista inconvenientes.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Orientar al cliente</li> <li>➤ Orden y calidad en la limpieza de habitaciones.</li> <li>➤ Preparar las herramientas necesarias para realizar el trabajo. <input type="checkbox"/> Efectuar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones</li> <li>➤ Colocar los complementos que la habitación requiere.</li> </ul> <p>Atender al cliente cordialmente.</p>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título de bachiller o afines a estudios de turismo.</li> <li>➤ Certificados de capacitación en aspectos de hotelería,</li> <li>➤ Técnicas de limpieza.</li> <li>➤ Experiencia mínima 1 años en puestos similares.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

Tabla 26

**Funciones del mantenimiento**

 <p style="text-align: center;"> <b>Dirección: Calle Juan Hernández y Rafael Troya</b>  <b>Teléfonos: (5936) 2952 - 814 / 2956 - 331</b>  <b>Telefax: 2956 - 413</b>  <b>IBARRA - ECUADOR</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> </p>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN:</b>	
<b>Área</b>	SERVICIOS HOTELEROS – ÁREA HUMEDA
<b>Cargo</b>	MANTENIMIENTO
<b>Reporta a</b>	ADMINSTRADOR
<b>Supervisa a</b>	TODAS LAS AREAS
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responsable de la administración, gestión y control de las diferentes máquinas que funcionan dentro del Hotel que proveen sea de luz, agua, teléfono, áreas públicas, lavado, zona húmeda	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Elaborar un programa anual de mantenimiento preventivo del edificio, instalaciones, maquinaria y equipos.</i></li> <li>• <i>Elaborar un presupuesto anual que se utilizará en reparaciones, modificaciones y mantenimiento general del hotel.</i></li> <li>• <i>Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área.</i></li> <li>• <i>Evaluar periódicamente las técnicas de mantenimiento de los</i></li> <li>• <i>equipos, redes de distribución e infraestructura</i></li> <li>• <i>Proponer las mejoras e innovaciones de equipos e instalaciones</i></li> </ul>	
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Velar por el cuidado de las instalaciones.</li> <li>➤ Realizar reparaciones o trabajos de mantenimiento</li> <li>➤ Elaboración de presupuestos de gastos, que permitan tener mayor organización y control en las funciones.</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> </ul> Creatividad e innovación
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en electricidad y arreglo de maquinarias.</li> <li>• Haber trabajado en empresas similares o afines.</li> <li>• Mínimo un año de experiencia.</li> </ul>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Las Autoras

**3.5. Manual de Procesos y procedimientos Administrativos**


Una vez que ya se han delimitado las funciones del área administrativa y operativa, es importante desarrollar el diseño de un manual de procedimientos que guie las acciones a ejecutarse en cada uno de los puestos de trabajo.

Los procedimientos que se ponen en consideración para su ejecución se han diseñado según los principios y leyes internas que rigen actualmente al hotel.

### 3.5.1. Procedimiento para selección de personal

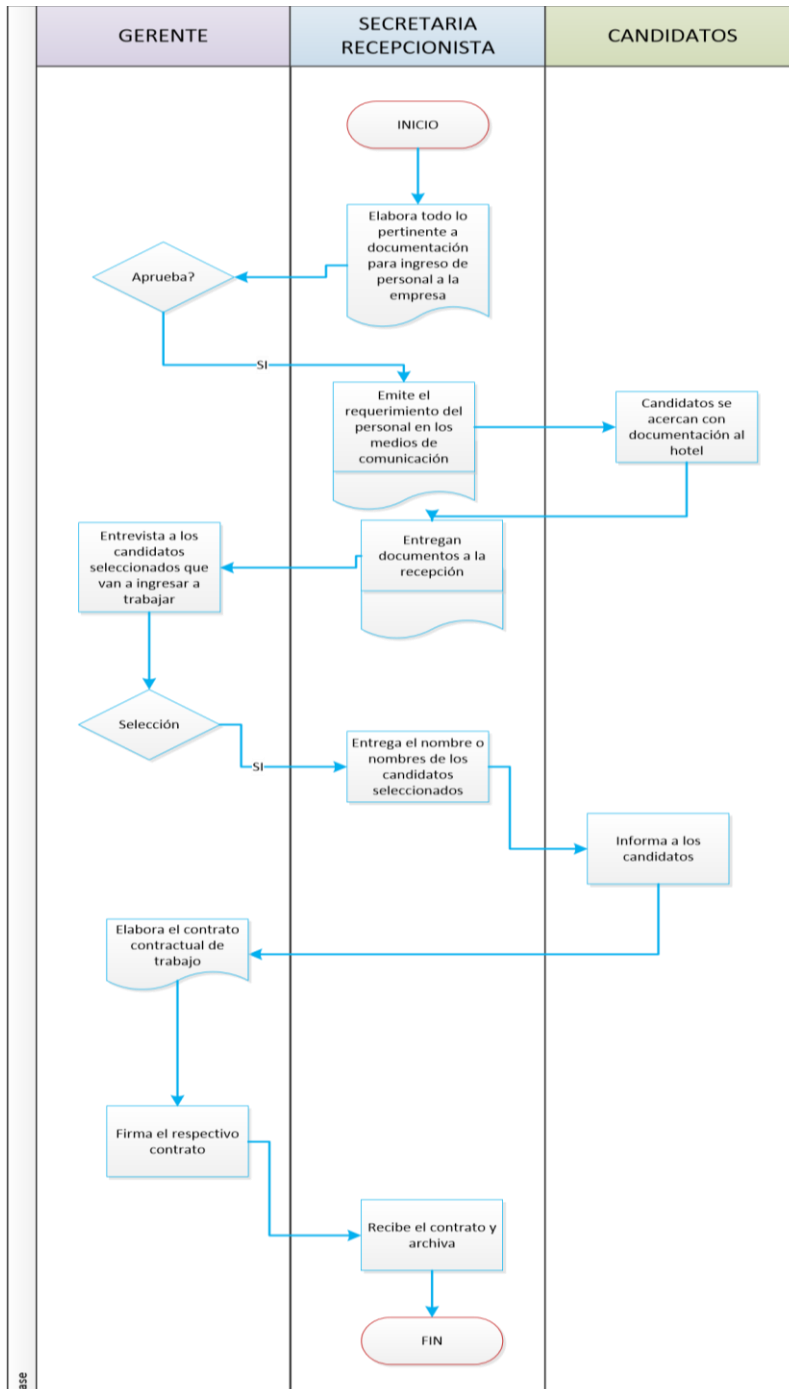
**Tabla 27**

**Manual de procedimientos selección de personal**

	<b>HOTEL TURISMO INTERNACIONAL</b>	
	<b>Manual de procedimientos</b>	
	<b>MACROPROCESO</b>	<b>DIRECTIVO</b>
	<b>CÓDIGO</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
1	La secretaria recepcionista elabora todo lo pertinente a documentación que requieren los candidatos que van a ingresar a trabajar en la empresa.	
2	La secretaria recepcionista emite el requerimiento del personal que necesita la empresa en los diferentes medios de comunicación.	
3	La secretaria recepcionista recibe las carpetas con los documentos de los candidatos a ocupar algún tipo de puesto en la empresa	
4	La gerencia efectúa la entrevista a los candidatos seleccionados que van a ingresar a trabajar en la empresa, selecciona a los mismos y entrega los resultados a la secretaria recepcionista.	
5	La secretaria recepcionista recibe los nombres de los candidatos seleccionados para trabajar en la empresa e informa a los mismos los resultados.	
6	La gerencia elabora el o los respectivos contratos contractuales del personal que va a ingresar en la empresa con la firma respectiva	
7	La secretaria recepcionista recibe los contratos del personal que ingresa a la empresa y archiva	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

### 3.5.2. Manual de procedimientos selección de personal



Fuente: Hotel Turismo Internacional  
 Elaborado por: Las Autoras

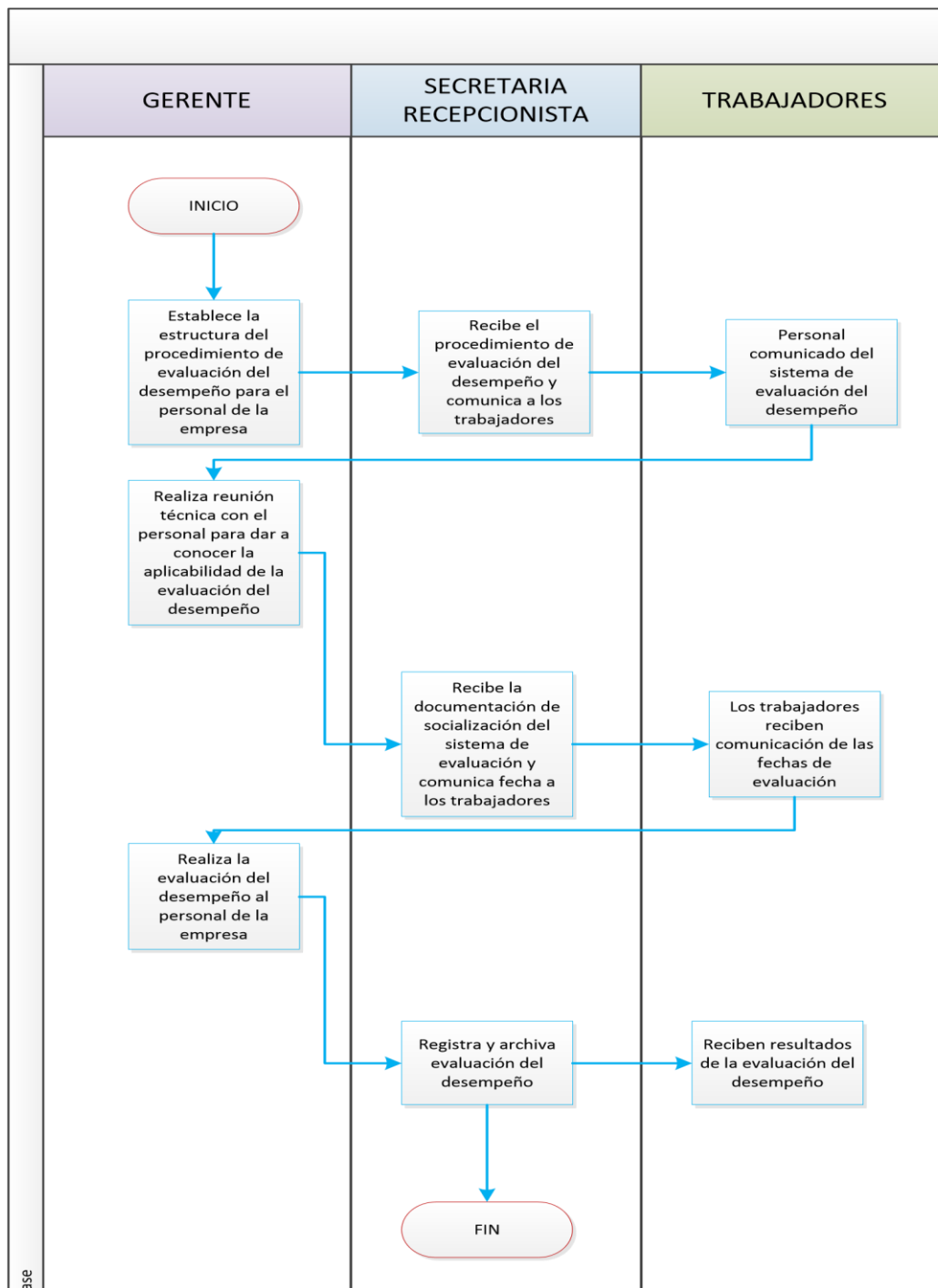


Tabla 28

*Evaluación de desempeño*

	<b>HOTEL TURISMO INTERNACIONAL</b>	
	<b>Manual de procedimientos</b>	
	<b>MACROPROCESO</b>	<b>DIRECTIVO</b>
	<b>CÓDIGO</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
1	La gerencia establece la estructura del procedimiento de evaluación del desempeño que va aplicar en la empresa.	
2	La secretaria recepcionista recibe el procedimiento de evaluación del desempeño y comunica a los trabajadores para que estos tengan conocimiento de la modalidad de evaluación del desempeño.	
3	La gerencia realiza una reunión técnica con el personal de la empresa con la finalidad de dar a conocer la aplicabilidad de la evaluación del desempeño.	
4	La secretaria recepcionista recibe la documentación de la socialización del sistema de evaluación del desempeño y comunica las fechas a los trabajadores en que van a ser evaluados.	
5	La gerencia realiza la evaluación del desempeño al personal que trabaja en la empresa y emite su calificación respectiva, para que sea informada por medio de la secretaria recepcionista.	
6	La secretaria recepcionista registra y archiva evaluación del desempeño así como comunica a los interesados.	

### 3.5.3. Flujograma de procesos: Evaluación del desempeño



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

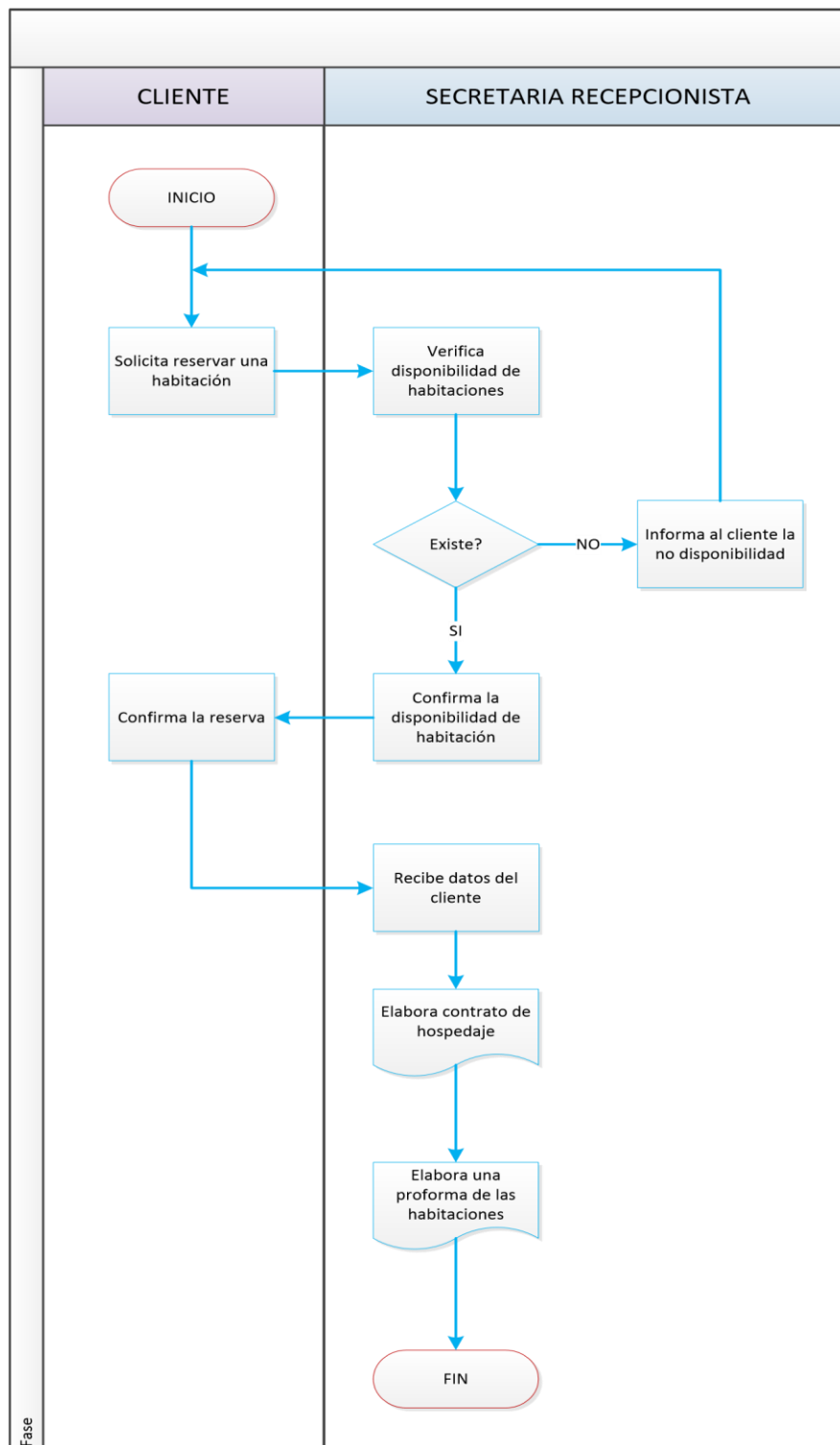
Tabla 29

**Reserva de habitaciones**

	<b>HOTEL TURISMO INTERNACIONAL</b>	
	<b>Manual de procedimientos</b>	
	<b>MACROPROCESO</b>	<b>OPERATIVO</b>
	<b>CÓDIGO</b>	<b>AD-05</b>
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria recepcionista	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
1	El cliente solicita reservar habitación/es en el hotel.	
2	La secretaria recepcionista verifica la existencia y disponibilidad de habitaciones que dispone el hotel.	
3	Informa al cliente sobre las habitaciones que dispone el hotel para su hospedaje y solicita la confirmación.	
4	El cliente confirma la reserva y está de acuerdo con las habitaciones y está de acuerdo con las habitaciones.	
5	La secretaria recepcionista recibe los datos de la persona o empresa que reserva las habitaciones.	
6	La secretaria recepcionista elabora un contrato de hospedaje de las habitaciones solicitadas y entrega a la empresa que reserva.	
7	La secretaria recepcionista elabora una proforma de las habitaciones reservadas y entrega al cliente.	
8	El cliente confirma la reserva de la habitación.	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

### 3.5.4. Flujograma de procesos: Reserva de habitaciones



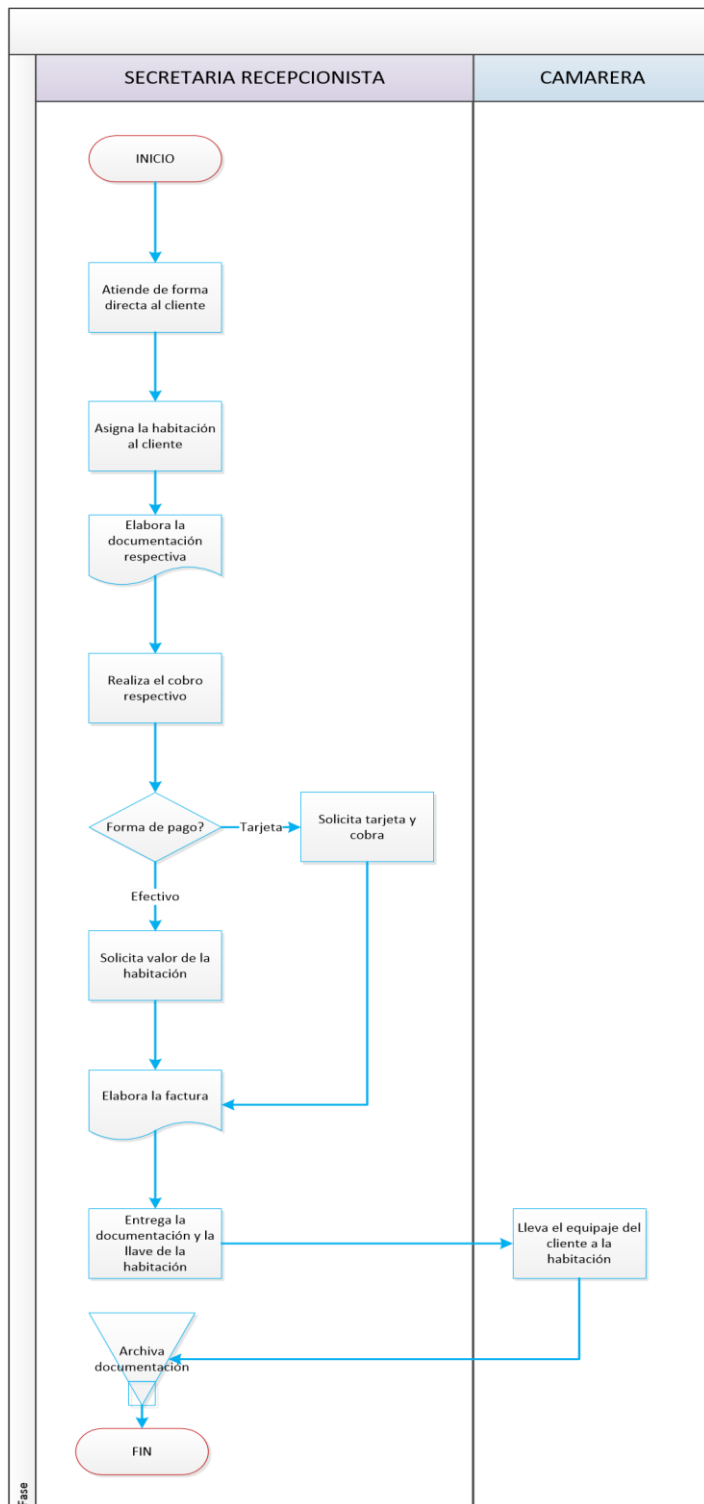
Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 30**  
**Ingreso de clientes**

	<b>HOTEL TURISMO INTERNACIONAL</b>	
	<b>Manual de procedimientos</b>	
	<b>MACROPROCESO</b>	<b>OPERATIVO</b>
	<b>CÓDIGO</b>	<b>AD-06</b>
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria recepcionista	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
1	La secretaria recepcionista atiende en forma directa al cliente que requiere servicios de hospedaje.	
2	La secretaria recepcionista asigna la habitación que el cliente requiere, verificando la disponibilidad de la misma.	
3	La secretaria recepcionista elabora la documentación, informando al cliente el precio de la habitación, las condiciones contractuales y servicios que ofrece el hotel.	
4	La secretaria recepcionista procede a realizar el cobro respectivo, sea con tarjeta o en efectivo.	
5	La secretaria recepcionista genera la factura respectiva por concepto del servicio de hospedaje.	
6	La secretaria recepcionista entrega al cliente la documentación y la llave de la habitación.	
7	La secretaria recepcionista indica a la camarera la habitación que el cliente solicita y que va a ocupar.	
8	La camarera lleva el equipaje del cliente a la habitación respectiva e informa a la recepción.	
9	La secretaria recepcionista formaliza el registro y archiva.	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

### 3.5.5. Flujoograma de procesos: Ingreso de clientes



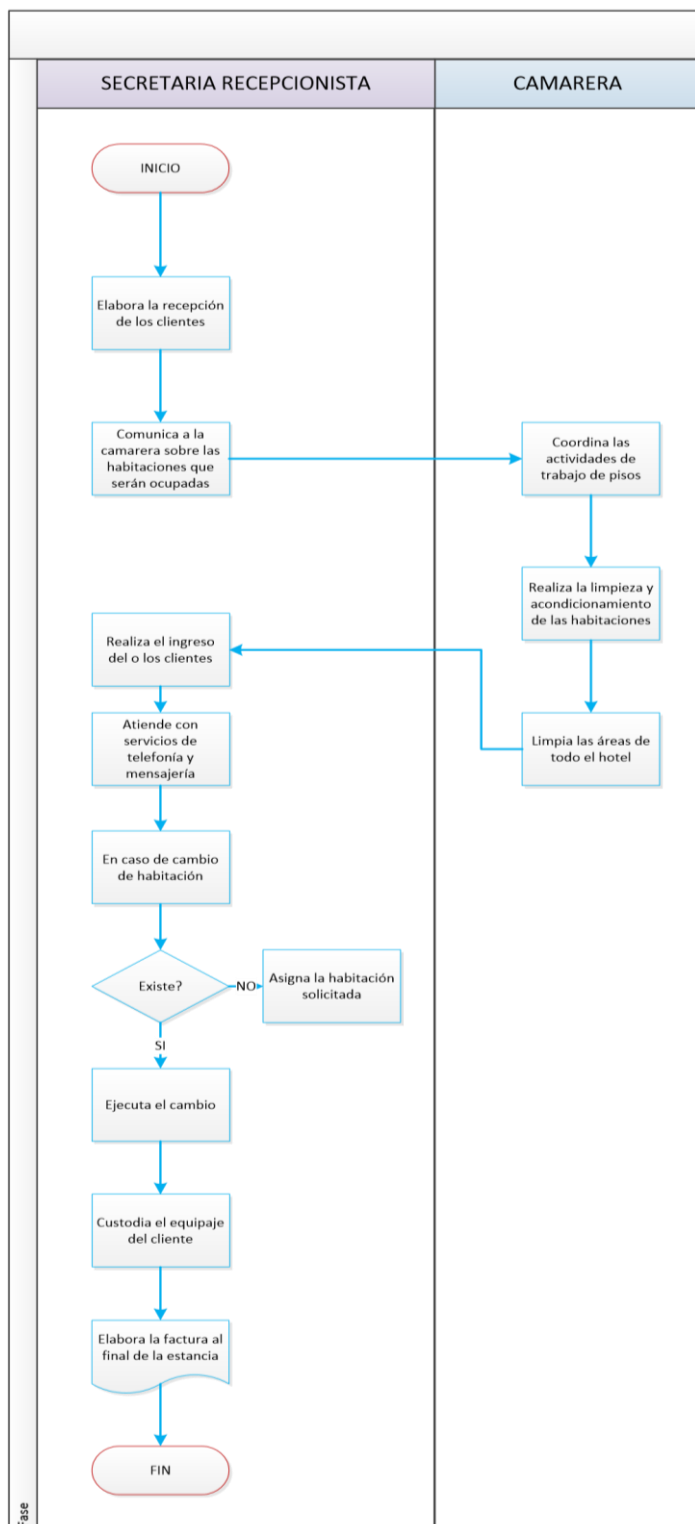
Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 31**  
**Alojamiento**

	<b>HOTEL TURISMO INTERNACIONAL</b>	
	<b>Manual de procedimientos</b>	
	<b>MACROPROCESO</b>	<b>OPERATIVO</b>
	<b>CÓDIGO</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria recepcionista	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
1	La secretaria recepcionista elabora la recepción del o los clientes que se hospedarían para asegurar el alojamiento.	
2	La secretaria recepcionista comunica a regiduría de pisos de las habitaciones que serán ocupadas.	
3	Regiduría de pisos coordina las actividades de trabajos de pisos.	
4	Regiduría realiza la limpieza y acondicionamientos de las habitaciones.	
5	Regiduría hace la limpieza de las áreas de todo el hotel.	
6	La secretaria recepcionista realiza el ingreso del o los clientes que reservan las habitaciones.	
7	La secretaria recepcionista atiende con servicios de telefonía y mensajería a los clientes.	
8	En caso del cliente solicite cambio de habitación, recepción analiza y le ejecuta el cambio.	
9	La secretaria recepcionista es la responsable de custodiar el equipaje del cliente.	
10	Al final de la estancia la secretaria recepcionista elabora la factura respectiva por los servicios ofrecidos.	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autora

### 3.5.6. Flujograma de procesos: Alojamiento



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras



Tabla 32

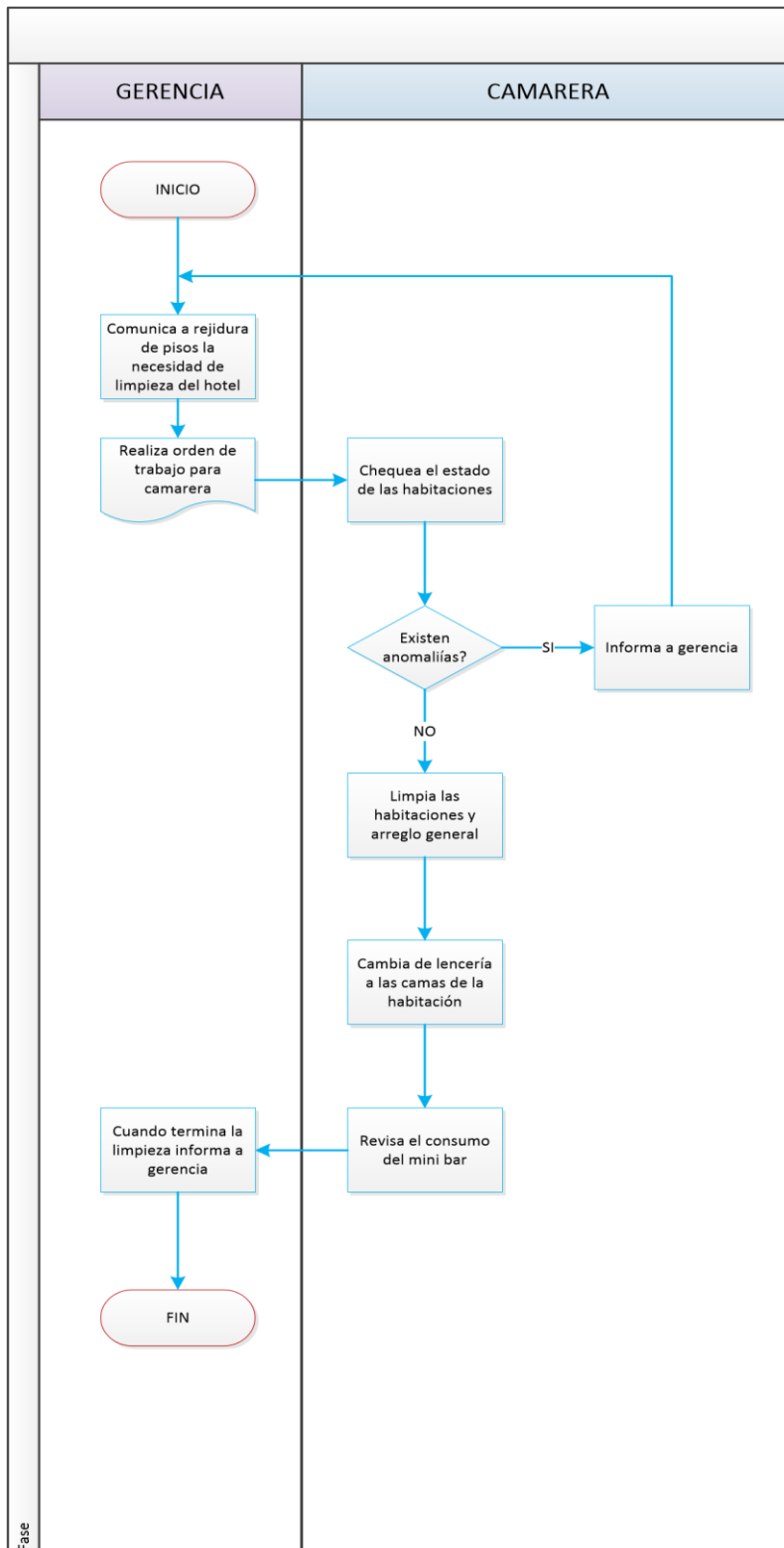
*Limpieza de habitaciones*

	<b>HOTEL TURISMO INTERNACIONAL</b>	
	<b>Manual de procedimientos</b>	
	<b>MACROPROCESO</b>	<b>OPERATIVO</b>
	<b>CÓDIGO</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	Camarera	
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
1	Gerencia comunica la necesidad de limpieza y acondicionamiento de habitaciones y hotel en general	
2	Realiza orden de trabajo para regiduría de pisos o camareras.	
3	La camarera chequea las habitaciones, su estado referente a lencería y otros detalles del entorno de la habitación.	
4	Si existen anomalías la camarera informa a la gerencia, si este no está, informa a recepción, si no existen averías, continúa.	
5	La camarera procede hacer la limpieza de las habitaciones y arreglo de todo el hotel, limpia los accesos.	
6	La camarera cambia la lencería de las camas de la habitación, coloca los productos de aseo.	
7	La camarera revisa el consumo de mini bar que ha realizado el cliente.	
8	La camarera una vez que termina sus actividades informa a la gerencia o recepción que las habitaciones están limpias así como toda el área del hotel.	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Las Autoras

### 3.5.7. Flujoograma de procesos: Limpieza de habitaciones



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

### **3.6. Manual de Procesos y Procedimientos Contables propuestos**

Con el fin de operativizar la correcta aplicación y registro contable se establece un modelo de catálogo de cuentas que agrupan cuentas de la misma naturaleza y un manual de aplicación con su respectiva descripción narrativa de registro dependiendo de la característica propia de cada una de las cuentas establecidas, con la finalidad de que se pueda hacer uso y correcto registro de los movimientos financieros que se desprenden del giro del negocio del Hotel Turismo Internacional.

#### **3.6.1. El contador se encargará de realizar los controles necesarios de cada una de las cuentas en forma mensual.**

- Es responsabilidad del contador es presentar toda la información tanto financiera, tributaria de manera completa y oportuna.
- Se recopilará la información financiera como son: Balance General, Estado de Resultados, Flujo de efectivo.
- Los respaldos de información deberán obtenerse en forma periódica y completa.
- Todos los desembolsos deberán contar con la autorización del gerente, reflejada en los comprobantes de pago.
- El gerente realizará el control respectivo en desembolsos, roles de pago, cuentas de clientes y otras cuentas que estime conveniente.
- Antes de registrar los asientos contables la contadora revisará la documentación que esté totalmente justificada, verificará autorizaciones y realizará los cálculos correspondientes.
- Los documentos de soporte se archivarán en forma lógica y secuencial.
- El gerente estará en comunicación directa con contabilidad a fin de que conozca las decisiones tomadas en cuanto a políticas administrativas y contables.

- Es obligación de la contadora en mantener actualizados los datos con respecto a pagos a proveedores y estará pendiente de los mismos para su cancelación.
- El método de valoración de activos fijos será el del costo histórico.
- El método de depreciación a utilizar será el de línea recta.
- Analizará los estados financieros y anexos del período mensual, para lo cual se utilizará el Balance General y el Estado de Resultados.
- Comparará y analizará los crecimientos existentes entre los diferentes grupos de cuentas, entre meses y observará los cambios presentados.
- Comparará los estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, lo que determinará los aumentos y disminuciones o variaciones de cuentas, para analizar causa y efecto.

### **3.6.2. Catalogo único de cuentas propuesto**

*El siguiente catálogo de cuentas está estructurado de acuerdo a las necesidades del del Hotel Turismo Internacional estableciendo las cuentas necesarias para cada hecho contable el cual es codificado por una numeración de la siguiente manera:*

1. Activos
2. Pasivos
3. Patrimonio
4. Ingresos
5. Gastos

**Tabla 33**  
**Catálogo de cuentas**

<b>Código</b>	<b>Nombre de la Cuenta</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1. 1</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO
1.1.01.01	Caja
1.1.01.02	Caja Chica
1.1.01.03	Bancos
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.1.02.01	Cuentas por cobrar
1.1.02.01.01	Clientes
1.1.02.01.02	Empleados
1.1.02.01.03	Provisión cuentas incobrables
1.1.03	INVENTARIOS
1.1.03.01	Inventario de insumos de limpieza
1.1.03.02	Inventario de suministros de oficina
<b>1.2</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
1.2.01	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.2.02	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.1.01.	Cuentas por pagar proveedores
2.1.02	Cuentas por pagar empleados
2.1.02.01	Beneficios sociales a empleados por pagar

2.1.03	<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>
2.1.03.01	IVA Ventas 12%
2.1.03.02	Retención IVA 70%
2.1.03.03	Retención en la fuente 1%
2.1.04	<b>ANTICIPO CLIENTES</b>
<b>2.2</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.2.01	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.1</b>	<b>CAPITAL</b>
<b>3.2</b>	<b>RESULTADOS</b>
3.2.01	Utilidad o Pérdida del ejercicio
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
4.1	Venta de servicios
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
5.1	Gasto sueldos y salarios
5.2	Beneficios Sociales
5.3	Suministros de oficina
5.4	Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo
5.5	Gasto impuestos y Contribuciones

### 3.6.3. Dinámica Contable de las cuentas principales

**Tabla 34**

**Bancos**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.1.01.03
	<b>Cuenta</b>	Bancos
<p><b>Descripción</b> Representa el dinero, cheques u otros valores que se depositan en una cuenta corriente con la que la empresa dispone.</p>		
<p>Esta cuenta representa saldo deudor.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apertura de una cuenta corriente</li> <li>❖ Depósitos en dinero en efectivo o con cheque.</li> <li>❖ Transferencias bancarias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se efectúa cuando se emite un cheque para efectos de pagos.</li> <li>❖ Débitos automáticos, por internet u otras formas de pago electrónico.</li> <li>❖ Efectúa retiros del banco por Ventanilla.</li> </ul>
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las conciliaciones bancarias se realizarán mensualmente.</li> <li>▪ Para la emisión de cheques se deberá contener las firmas legalmente establecidas.</li> <li>▪ Las transferencias de los recursos se deberán realizar únicamente a la cuenta del Hotel.</li> <li>▪ Los depósitos se realizarán por parte el contador de manera íntegra.</li> <li>▪ Deberán ser archivados correctamente y con una copia de respaldo todos los comprobantes de depósito.</li> <li>▪ Para el desembolso por medio de cheques se autorizará y sustentará oportunamente.</li> </ul>	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1 Presentación de Estados Financieros</p>		

Tabla 35

## Activo Financiero


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.1.02
	<b>Cuenta</b>	Activo financiero
<b>Descripción</b>		
Es un documento que otorga a su propietario el derecho a obtener una ganancia futura de parte de aquel que emitió el título en cuestión.		
El saldo de esta cuenta es deudor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Por adquisición de deuda de terceros por servicio o por anticipo de los empleados		<input type="checkbox"/> Cobro de cuentas pendientes a terceros
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> El control se efectuará de acuerdo a lo pactado con la empresa, como depósitos a plazo, cuentas por cobrar, verificando los plazos acordados.	
<p>Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: presentación</p> <p>NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.</p> <p>NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar.</p> <p>NIIF 9 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.</p>		



Tabla 36

## Cuentas por cobrar clientes y empleados



		Dinámica contable	
		Código	1.1.02.01.01
		Cuenta	Cuentas por cobrar clientes y empleados
<b>Descripción</b>			
<p><b>Cientes.</b> - Se registra todos los valores a los que el Hotel tiene derecho por préstamos otorgados a sus clientes.</p> <p><b>Empleados.</b> - Son valores que tiene a favor el Hotel ocasionados por préstamos y/o anticipos a sus empleados.</p>			
El saldo de esta cuenta es deudor.			
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Préstamo a empleados.</li> <li>❖ Cobros mediante tarjetas de crédito</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cobro de empleados a empleados</li> <li>❖ Cobro de cuentas pendientes a clientes.</li> </ul>	
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El encargado de las ventas a crédito será el Gerente.</li> <li>▪ Toda cuenta pendiente de cobro deberá estar plenamente guardada con la documentación, y tendrá un plazo máximo de 30 días.</li> <li>▪ El Contador deberá llevar un libro de registro de las cuentas pendientes de cobro; así como un reporte de antigüedad de pagos de todos sus clientes.</li> <li>▪ Si no se encuentra totalmente cancelada la deuda, no se hará entrega de la respectiva factura.</li> <li>▪ Para anticipos a empleados se entregará un monto no mayor al 20%.</li> <li>▪ Los anticipos a empleados se descontarán al momento que se cancele el sueldo.</li> <li>▪ Se archivará todo documento contable, como facturas, recibos, comprobantes de ingresos, etc.</li> </ul>		
<b>Referencia:</b>			
Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: presentación			
NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.			
NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar.			
NIIF 9 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.			

Tabla 37

## Provisión cuentas incobrables

	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.1.02.01.03
	<b>Cuenta</b>	Provisión cuentas incobrables
<b>Descripción</b>		
<p>Constituye una reserva para créditos incobrables, misma que se crea en base a la Ley de Régimen Tributario Interno, la misma que permite a la empresa cubrir valores que se vuelven difícil de cobrar. El porcentaje autorizado es el 1% de aquellos créditos concedidos en el ejercicio y que se encuentran pendientes de cobro, la acumulación de la provisión no podrá exceder el 10% del saldo del total de cuentas por cobrar.</p>		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Débito de cuentas por cobrar por Provisión.		<input type="checkbox"/> Se genera la provisión para Cuentas por Cobrar.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se dará de baja a las cuentas que se han declarado en quiebra, liquidación o insolvencia del deudor.</li> <li>▪ Se considerará cuentas incobrables cuando estas no hayan sido objeto de cobro en los cinco años contados desde la fecha de vencimiento.</li> <li>▪ Se podrá recuperar las cuentas que se dieron de baja cuando el deudor haya declarado su recuperación y cancele parte de su deuda.</li> <li>▪ Para el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables no se tomará los valores de anticipos de sueldos, porque los mismos no forman parte de la actividad principal del Hotel.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 37: Provisiones, Activos Contingentes y Pasivos Contingentes, p2.		

**Tabla 38**  
**Inventarios**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.1.03
	<b>Cuenta</b>	Inventarios
<b>Descripción</b>		
Representa la existencia de mercancías que la empresa d Disponible para la venta. tiene		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> La adquisición de insumos de limpieza y/o suministros de oficina.		<input type="checkbox"/> Por la venta de suministros de Limpieza y/o suministros de oficina.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Realizar inventarios conforme la codificación y el sistema que este aplicando la empresa, ayudando a obtener cantidades reales de las existencias con las cuales cuenta el Hotel.	
<b>Referencia:</b>		
NIC 2 Inventarios		

Tabla 39

**Inventario insumos de limpieza y suministros de oficina**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.1.03.01
	<b>Cuenta</b>	Inventario insumos de limpieza y/o suministros de oficina
<b>Descripción</b>		
Representa el valor de los bienes inmuebles del Hotel, adquiridos para uso del mismo.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> La adquisición de insumos de limpieza y/o suministros de oficina.		<input type="checkbox"/> Por la venta de suministros de limpieza y/o suministros de oficina.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El gerente autorizará la compra de cualquier equipo, maquinaria, insumos y suministros.</li> <li>▪ Llevará un registro de proveedores.</li> <li>▪ La compra de mercadería estará a cargo del administrador.</li> <li>▪ Se contabilizará en un Kárdex la entrada y salida de mercaderías para conocer datos reales de las existencias ç</li> <li>▪ El bodeguero será el encargado de registrar la mercadería que ingresa y sale para el Hotel.</li> <li>▪ El bodeguero únicamente hará la entrega de mercancías bajo autorización del Gerente y/o del Administrador.</li> <li>▪ Se realizará un inventario general de la mercadería dos veces al año.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 2: Existencias		

Tabla 40

## Activo No Corriente


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.2
	<b>Cuenta</b>	Activo no corriente
<b>Descripción</b>		
Comprende los bienes de uso, bienes y derechos cuya realización se espera efectuar después de los doce (12) meses de realizada la transacción, son bienes de larga duración		
El saldo de esta cuenta es deudor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Compra de mercadería		<input type="checkbox"/> Venta de mercadería
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Se mantendrá registrado las subcuentas conforme los movimientos contables, se realizará mensualmente y anualmente.	
<b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados Financieros p57 –p58.		

Tabla 41

**Propiedad, Planta y Equipo**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.2.01
	<b>Cuenta</b>	Propiedad, Planta y Equipo
<b>Descripción</b>		
Representa todos los bienes que tiene la empresa para su uso, como: terrenos, edificio, maquinaria y equipos, muebles y enseres, vehículo y equipo de computación.		
El saldo de esta cuenta es deudor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Adquisición de nuevos bienes.</li> <li>❖ Mejoras que prolonguen la vida útil del bien</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Venta de los bienes.</li> <li>❖ Baja de los bienes.</li> </ul>
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realizará el respectivo registro de todos los activos fijos</li> <li>▪ Se registrará la depreciación de los activos fijos para los años según el caso</li> <li>▪ Constatar físicamente el estado de los activos fijos mediante codificación, facilitando su identificación y localización.</li> <li>▪ Asegurar los activos mediante pólizas.</li> <li>▪ Toda compra de activos fijos se respaldará con la respectiva documentación y el área de contabilidad será la encargada de respaldar dichos documentos.</li> <li>▪ Contratar el servicio de mantenimiento para los activos fijos.</li> </ul>	
Referencia: NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo		
NIC 17 Arrendamientos		

Tabla 42

**Depreciación acumulada propiedad planta y equipo**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	1.2.02
	<b>Cuenta</b>	Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo
<b>Descripción</b>		
Cuenta de valuación que representa las provisiones para depreciación de un activo fijo.		
El saldo de esta cuenta es deudor		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Da de baja un activo fijo que está totalmente depreciado o se ha dañado y se considera inservible.		<input type="checkbox"/> Se realiza la depreciación acumulada del activo fijo.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se conciliará los valores con el mayor general y libros auxiliares, manteniendo los mismos valores y que estos sean correctos.</li> <li>▪ Para la depreciación de activos fijos se realizará el método de línea recta, mismo que está estipulado en el Régimen Tributario Interno.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 16: Inmovilizado Material		

Tabla 43

## Pasivos


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.
	<b>Cuenta</b>	Pasivo
<p><b>Descripción</b></p> <p>Representa las obligaciones contraídas por la empresa, para su cancelación en el futuro. Son las deudas por pagar que se dan por cualquier concepto.</p>		
El saldo de esta cuenta es acreedor		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pago de cuentas pendientes a trabajadores y sus beneficios de ley.</li> <li>❖ Pago a proveedores,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sueldos y salarios pendientes.</li> <li>❖ Proveedores de bienes y servicios de mantenimiento ocasional del Hotel.</li> </ul>
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Registrar todas las obligaciones pendientes con la finalidad de conocer los saldos al finalizar el periodo económico.	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros.</p>		



Tabla 44

## Pasivo corriente


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1
	<b>Cuenta</b>	Pasivo corriente
<b>Descripción</b>		
Se clasifican en pasivos corrientes cuando:		
a) Se espera liquidar en un ciclo normal de la operación del Hotel.		
b) Deba liquidar dentro del periodo de doce meses desde la fecha del balance.		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago de cuantías pendientes		<input type="checkbox"/> Deuda contraída de empleados y proveedores.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Registrar todas las obligaciones pendientes con la finalidad de conocer los saldos al finalizar el periodo económico.	
<b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros, p60.		

Tabla 45

**Cuentas por pagar proveedores**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.01
	<b>Cuenta</b>	Cuentas por pagar proveedores
<b>Descripción</b>		
Representa las deudas que tiene la empresa con las entidades que le suministran a crédito la mercadería para la venta y/o consumo.		
Su saldo es de naturaleza acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Importe de los pagos parciales o totales a cuenta o en liquidación del adeudo con proveedores.		<input type="checkbox"/> Pago o abono en cuenta, o devolución de la materia prima o mercadería, por un descuento.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer las cuentas por pagar que tiene la empresa durante el año económico, mediante su respectiva documentación.</li> <li>▪ Verificar los valores de cada cuenta, el plazo de vencimiento y las condiciones convenidas.</li> <li>▪ Los pagos serán autorizados y legalizados en forma escrita por el Gerente.</li> <li>▪ Verificar que los bienes o servicios que se van a cancelar consten en la documentación y que efectivamente se hayan recibido.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros		

Tabla 46

## Cuentas por pagar a empleados


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.02
	<b>Cuenta</b>	Cuentas por pagar empleados
<p><b>Descripción</b></p> <p>Se registra las obligaciones contraídas con los empleados que laboran en el Hotel, principalmente sueldos no cancelados. El saldo de esta cuenta es el valor que deberá ser cancelado a corto plazo a los trabajadores y a terceros que hacen de representantes como el IESS.</p>		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago de beneficios de ley a los empleados.		<input type="checkbox"/> Importe adeudado con el personal por beneficios de ley.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Cancelar a tiempo los saldos pendientes con el IESS para evitar futuras sanciones.	
<p><b>Referencia:</b> NIC 19: Retribuciones a los empleados</p>		

Tabla 47

**Beneficios sociales por pagar**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.02.01
	<b>Cuenta</b>	Beneficios sociales por pagar
<b>Descripción</b> Se establecen todas las cuentas que interviene en la administración tributaria, mismas que surgen como consecuencia de la aplicación de los tributos del Hotel.		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago de Beneficios de el: 15% participación trabajadores, décimos y utilidades.		<input type="checkbox"/> Importe adeudado al empleado de sus beneficios de ley (15% participación trabajadores, décimos, utilidades)
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir de que ingrese una persona a trabajar al Hotel, deberá ser afiliada al Seguro Social.</li> <li>▪ Se registrará en libros auxiliares los beneficios sociales por separado, es decir para cada empleado de la empresa.</li> <li>▪ Cada mes será aprovisionado la doceava parte del sueldo para cancelar el décimo tercer sueldo, la doceava parte para el décimo cuarto sueldo y, la doceava parte para los fondos de reserva</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 19: Retribuciones a los empleados p4.		

Tabla 48

## Obligaciones tributarias


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.03
	<b>Cuenta</b>	OBLIGACIONES TRIBUTARIA
<p><b>Descripción</b></p> <p>En esta cuenta se registran las obligaciones contraídas por la compañía por efecto de la aplicación de la Ley, que tienen que ser canceladas en centros de recaudación autorizadas por la Ley como la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Tributario entre otras.</p> <p>El saldo de esta cuenta es acreedor.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pagos efectuados para liquidar los impuestos y derechos a cargo de la empresa.		<input type="checkbox"/> Obligaciones con el IESS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Permisos de funcionamiento <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Impuestos municipales.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se llevará de forma separada los impuestos y retenciones en mayores auxiliares para cada uno.</li> <li>▪ Los comprobantes por pago de impuestos se los archivará en un lugar seguro.</li> <li>▪ Los comprobantes de retención a los proveedores se entregarán en un tiempo no mayor a 7 días y las copias se archivarán en un lugar seguro.</li> <li>▪ Todas las cuentas de impuestos y retenciones se cerraran mensualmente al realizar las declaraciones y el respectivo pago.</li> </ul>	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1 Presentación de Estados Financieros.</p>		

Tabla 49

## Ganancias acumuladas


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.03.01
	<b>Cuenta</b>	IVA en Ventas 12%
<p><b>Descripción</b></p> <p>Se registran todos los valores que el Hotel debe pagar por concepto de Impuesto a al Valor Agregado, proveniente de las ventas realizadas.</p>		
<p>El saldo de esta cuenta es acreedor.</p>		
<b>Debita</b>	<b>Acredita</b>	
<input type="checkbox"/> Dada su naturaleza, esta cuenta no tiene saldo, toda vez que, al finalizar el ejercicio, se salda ya sea contra el IVA acreditable o contra los impuestos por pagar.	<input type="checkbox"/> Impuesto al valor agregado cobrado a sus clientes de la prestación de servicios.	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros</p>		

Tabla 50

## Impuesto a la renta 1%


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.03.03
	<b>Cuenta</b>	Impuesto a la renta 1%
<p><b>Descripción</b></p> <p>Hotel la Playa actúa como agente de retención del Impuesto a la Renta razón por la cual se registrará los valores retenidos en la adquisición de bienes y servicios, siendo este valor el 1% del total de la compra.</p>		
<p>El saldo de esta cuenta es de naturaleza acreedor.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Devolución de compras o servicios.		<input type="checkbox"/> Retención del 1% del valor total de la compra en bienes y servicios.
<p><b>Referencia:</b> NIC 12: Impuesto sobre las ganancias p5, p46-48</p>		

Tabla 51

## Anticipo clientes


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.1.04
	<b>Cuenta</b>	Anticipo clientes
<b>Descripción</b>		
Se registran los valores por abonos o pagos que realicen los clientes de manera anticipada.		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Devolución por ausencia del huésped.		<input type="checkbox"/> Reservación de habitación por la mitad del valor total a cancelar.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para el caso de reservación se abonará el 50% del importe del servicio.</li> <li>▪ Se realizará todos los registros pertinentes con sus respectivos comprobantes.</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> <b>Referencia:</b> NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación, NIC: 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y Valoración, NIIF 7: Instrumentos financieros: Información a revelar.		



Tabla 52

*Pasivo no corriente*


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.2
	<b>Cuenta</b>	Pasivo no corriente
<b>Descripción</b>		
Representa las obligaciones contraídas por la empresa con terceros, cuyo vencimiento es mayor a un año.		
El saldo de esta cuenta es acreedor		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Por pago</li> <li>❖ Por disminuciones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Por obligaciones con terceros</li> <li>❖ Por aumentos</li> </ul>
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Registrar todas las obligaciones pendientes con la finalidad de conocer los saldos al finalizar el periodo económico.	
<b>Referencia:</b>	<input type="checkbox"/> NIC 1: Presentación de estados financieros.	

Tabla 53

## Cuentas y documentos por pagar a largo plazo


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	2.2.01
	<b>Cuenta</b>	Cuentas y documentos por pagar a largo plazo.
<b>Descripción</b> Representa los rubros por obligaciones contraídas por la empresa con instituciones financieras, en un plazo mayor a un año.		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago de crédito e intereses a proveedores e instituciones financieras.		<input type="checkbox"/> Préstamos a entidades financieras con plazo mayor a un año.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fijar niveles máximos de endeudamiento.</li> <li>▪ Para el control de los préstamos, se llevará un control conjuntamente el administrador y el contador por cada préstamo, para evitar intereses moratorios innecesarios.</li> <li>▪ Se conciliará mensualmente todos los documentos por pagar.</li> <li>▪ Los préstamos se pagarán en la fecha que la institución financiera haya determinado en el respectivo contrato de préstamo.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b>	<input type="checkbox"/> NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación, NIC: 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y Valoración, NIIF 7: Instrumentos financieros: Información a revelar.	

Tabla 54

## Patrimonio



	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	3
	<b>Cuenta</b>	Patrimonio
<b>Descripción</b>		
Registra el valor de las acciones suscritas y pagadas por los accionistas.		
El saldo de esta cuenta es acreedor		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Amortización de pérdidas		<input type="checkbox"/> Aporte de capital
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Verificar el capital social y la conformación del mismo a fin de sustentar contablemente los valores pertinentes a esta cuenta.	
<b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros		

Tabla 55

## Capital

	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	3.1
	<b>Cuenta</b>	Capital
<p><b>Descripción</b></p> <p>Es lo líquido que le queda a la empresa después de deducir sus obligaciones, es la parte de los activos que corresponden al propietario después de deducir los pasivos.</p> <p>Registra el valor de las acciones suscritas y pagadas por los accionistas.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Retiro parcial del aporte inicial o por cargo de las pérdidas ocasionadas en el periodo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inversión inicial y cualquier ampliación posterior de su inversión.</li> <li>❖ Parte de utilidades del ejercicio que haya obtenido y no haya retirado.</li> </ul>
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Verificar el capital y la conformación del mismo a fin de sustentar contablemente los valores pertinentes a esta cuenta.	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros</p>		

**Tabla 56**  
**Resultados**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	3.2
	<b>Cuenta</b>	Resultados
<p><b>Descripción</b></p> <p>Está conformado por los resultados netos producto de las operaciones que se registran durante el periodo contable, en base a las disposiciones de la propietaria y sugerencias del área administrativa se utilizará para absorber pérdidas, capitalizar, etc. en el caso de utilidades.</p> <p>El saldo de esta cuenta es acreedor.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registro de un déficit <input type="checkbox"/></li> <li>Cubrir pérdidas acumuladas.</li> <li>❖ Distribución de utilidades.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Resultado positivo del ejercicio.</li> <li>❖ Registro de superávit.</li> <li>❖ Ajustes de registros anteriores cuando corresponda.</li> </ul>
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar que el registro contable este correcto sea este por pérdida o por utilidad.</li> <li>▪ A fin de medir la eficiencia y eficacia en la ejecución de las operaciones es necesario comparar los resultados con ejercicios anteriores.</li> </ul>	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros</p>		

Tabla 57

## Sueldos y salarios


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	3.2.01
	<b>Cuenta</b>	Utilidad o pérdida del ejercicio
<p><b>Descripción</b></p> <p><b>Utilidad.</b> - Registra la utilidad o excedente operativo que obtenga la institución al cierre de un periodo económico.</p> <p><b>Pérdida.</b> - Registra la pérdida operativa y no operativa que obtenga la institución al cierre de un periodo económico</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pérdida del ejercicio contable.		<input type="checkbox"/> Utilidad del ejercicio contable.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Verificar la concordancia de los resultados con los estados de pérdidas y ganancias y que estos formen parte del flujo neto de efectivo que tiene la empresa.	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros</p>		

Tabla 58

## Ingresos


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	4.1
	<b>Cuenta</b>	Ingresos
<p><b>Descripción</b></p> <p>Comprende los valores recibidos y/o causados como resultado de las actividades desarrolladas en cumplimiento de su objeto social mediante la entrega de bienes o servicios, así como los dividendos, participaciones y demás ingresos por concepto de intermediación financiera, siempre y cuando se identifique con el objeto social principal del ente económico.</p>		
El saldo de esta cuenta es de naturaleza acreedor.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Para registrar el cierre de cuentas.		<input type="checkbox"/> Por ventas realizadas en el período.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Establecer los ingresos que tiene la empresa verificando el número de habitaciones de hospedaje y los precios respectivos de cada una de ellas, así se establecerá el monto de ingresos operativos de la organización.	
<p><b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros</p>		

Tabla 59

## Venta de servicios


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	4.1
	<b>Cuenta</b>	Venta de servicios
<p><b>Descripción</b></p> <p>Prestación del servicio de hospedaje al huésped que lo requiera a cambio de recibir determinado valor en efectivo o sus equivalentes Esta cuenta por lo tanto refleja las ventas de servicio realizadas por el hotel.</p>		
El saldo de esta cuenta es acreedor		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Devolución en ventas y cierre del ejercicio contable.		<input type="checkbox"/> Venta de servicios de hospedaje.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las ventas de servicio que se realicen tanto al contado como a crédito serán inmediatamente facturadas.</li> <li>▪ Las copias de facturas y las facturas anuladas se archivarán de forma cronológica.</li> <li>▪ Para ventas a crédito se pedirá autorización al Gerente quien acordará los plazos de pago.</li> </ul>	
<p><b>Referencia:</b> NIC 18: Ingresos Ordinarios.</p>		



Tabla 60

## Gastos


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	5
	<b>Cuenta</b>	Gastos
<p><b>Descripción</b></p> <p>Agrupación de las cuentas que representan los cargos operativos y financieros en que incurre el ente económico en el desarrollo del giro normal de su actividad en un ejercicio económico determinado, así como el valor del ajuste por inflación.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Por desembolsos realizados.		<input type="checkbox"/> Por su saldo final y cierre de cuenta.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Efectuar un control de los costos directos e indirectos que tiene la organización verificando las facturas respectivas y el cumplimiento de los soportes o documentos que viabilicen los gastos.	
<b>Referencia:</b>	<input type="checkbox"/> NIC 1 Presentación de estados financieros.	

Tabla 61

## Gastos sueldos y salarios


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	5.1
	<b>Cuenta</b>	Gastos sueldos y salarios
<b>Descripción</b>  Agrupar los cargos operativos por concepto de sueldos y salarios a los trabajadores de la empresa.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Por desembolsos en el pago de sueldos y salarios.		<input type="checkbox"/> Por su saldo final y cierre de cuenta.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Cancelar sueldos y salarios conforme el Ministerio de Relaciones Laborales, como es en el monto, el tiempo y el plazo acordado.	
<b>Referencia:</b>	<input type="checkbox"/> NIC 1 Presentación de estados financieros.	

Tabla 62

**Beneficios sociales**


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	5.2
	<b>Cuenta</b>	Beneficios sociales
<b>Descripción</b>		
<p>Son bonificaciones apegadas a la Ley que se tienen que cancelar a los empleados del Hotel, tales como: el décimo tercer sueldo, el décimo cuarto sueldo, los fondos de reserva, el aporte patronal y las vacaciones</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago de Beneficios de ley a empleados del hotel.		<input type="checkbox"/> Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se cancelará con cheque a los trabajadores que no gocen de vacaciones.</li> <li>▪ Se depositará directamente al IESS el valor por fondos de reserva, el comprobante se archivará.</li> <li>▪ Todos beneficios sociales serán calculados y tratados en base a las disposiciones legales.</li> <li>▪ Todos los gastos serán inmediatamente registrados en un mayor auxiliar para cada uno de ellos.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros		

Tabla 63

## Gasto suministros de oficina


	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	5.3
	<b>Cuenta</b>	Gasto suministros de oficina
<b>Descripción</b>		
Hotel La Playa deberá contar con materiales y accesorios necesarios para realizar correctamente sus actividades.		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago suministro de oficina		<input type="checkbox"/> Liquidación de saldos de gasto, al finalizar el ejercicio contable.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se comprará suministros de oficina cada dos meses.</li> <li>▪ La documentación que respalde la compra será archivada en un lugar seguro.</li> <li>▪ La cuenta se cerrará al final del periodo contable permitiendo así determinar el resultado económico.</li> <li>▪ Si el monto de suministros es menor a \$20 se cancelará con el fondo de caja chica.</li> </ul>	
<b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros.		

Tabla 64

**Gastos impuestos, contribuciones y afines**



	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	5.5
	<b>Cuenta</b>	Gastos impuestos, contribuciones y afines
<b>Descripción</b>		
Este gasto comprende los Impuestos, y demás contribuciones que el Hotel tiene que cancelar a instituciones como el Servicio de Rentas Internas, Municipio, Cuerpo de Bomberos, mismos que garantizan el normal funcionamiento de la empresa.		
Su saldo es acreedor		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Pago impuesto municipales, pago SRI, pago cuerpo de bomberos.		<input type="checkbox"/> Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<input type="checkbox"/> Cancelar sueldos y salarios conforme el Ministerio de Relaciones Laborales, como es en el monto, el tiempo y el plazo acordado.	
<b>Referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los pagos de impuestos, pago SRI y bomberos se realizará en los plazos acordados según el monto y tiempo que estos determinen, evitando así futuras multas.</li> <li>▪ Se llevará registros contables para cada gasto para lograr un control eficiente de los mismos.</li> <li>▪ Se cerrará esta cuenta al final del periodo contable para determinar el resultado económico.</li> </ul>	

Tabla 65

**Gastos depreciación propiedad, planta y equipo**

	<b>Dinámica contable</b>	
	<b>Código</b>	5.4
	<b>Cuenta</b>	Gasto depreciación propiedad, planta y equipo.
<b>Descripción</b> <p>Esta cuenta a la vez se convierte en una reserva para el Hotel, ya que le permite mantener una cantidad de dinero para poder adquirir nueva propiedad, planta y equipo.</p>		
<b>Debita</b>		<b>Acredita</b>
<input type="checkbox"/> Depreciación propiedad planta y equipo del hotel.		<input type="checkbox"/> Liquidación de saldo de gastos, al finalizar el ejercicio contable.
<b>Políticas y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para un control efectivo de la cuenta se registrará todos los gastos en un mayor auxiliar.</li> <li>▪ Los gastos por depreciación se los realizará cada mes, guiándose por los porcentajes legalmente establecidos y este valor será depositado para que este valor exista en reserva.</li> <li>▪ Esta cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico.</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> <b>Referencia:</b> NIC 1: Presentación de estados financieros.		

### **3.7. Estados financieros propuestos**

La contabilidad tiene como objetivo principal, determinar la evolución económica de una empresa, a través de la elaboración y el análisis pertinente de los estados financieros, lo que conlleva que al término de cada periodo contable se interprete dichos estados; los cuales son presentados según NIC 1. Estos son:

- Estado de Situación Financiera.
- Estado de resultados Integral Consolidado.
- Estado de Flujo de Efectivo.
- Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.
- Notas a los Estados Financieros.


#### **3.7.1. Estado de situación financiera propuesto**

Según la Norma Internacional de Contabilidad El Estado de Situación Financiera comúnmente denominado Balance General, es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable.

Los estados financieros serán preparados de conformidad con las normas contables establecidas y deberán mostrar la imagen fiel de presentar razonablemente la situación financiera, resultados y cambios en la posición financiera de la empresa, suministrar información para la toma de decisiones económicas, incluye el estado de situación patrimonial o de posición financiera un estado de resultados integrales, un estado de cambios en el patrimonio neto y notas complementarias

Tabla 66

## Estado de Situación Financiera Propuesto

 <b>Estado de Situación financiera</b> <b>Hotel Turismo Internacional</b> <b>Del 01 de febrero al 31 de diciembre del 20XX</b>					
<b>1 ACTIVO</b>	<b>USD</b>	<b>USD</b>	<b>PASIVO</b>	<b>USD</b>	<b>USD</b>
<b>1.1 ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
<b>1.1.01 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO</b>			Cuentas por pagar proveedores	XXX	
<b>1.1.01.01</b> Caja	XXX		Cuentas por pagar empleados	XXX	
<b>1.1.01.02</b> Caja Chica	XXX		Beneficios sociales a empleados por pagar	XXX	
<b>1.1.01.03</b> Bancos	XXX		<b>OBLIGACIÓN TRIBUTARIA</b>	XXX	
<b>1.1.02 ACTIVOS FINANCIEROS</b>			IVA Ventas 12%	XXX	
<b>1.1.02.01</b> Cuentas por cobrar			Retención IVA 70%	XXX	
<b>1.1.02.01.01</b> Clientes	XXX		Retención en la fuente 1%	XXX	
<b>1.1.02.01.02</b> Anticipo Empleados	XXX		<b>ANTICIPO CLIENTES</b>	XXX	
<b>1.1.02.01.03</b> cuentas Provisión incobrables	XXX				
<b>1.1.03</b> INVENTARIOS	XXX				



<b>1.1.03.01</b> Inventario de insumos de limpieza	XXX				
<b>1.1.03.02</b> Inventario de suministros de oficina	XXX				
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>XXX</b>	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>		<b>XXX</b>
<b>1.2 ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>1.2.01</b> PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	XXX		CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO	<b>XXX</b>	
<b>1.2.02</b> DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	XXX		Anticipo clientes	<b>XXX</b>	
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>XXX</b>	<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>		
			<b>PATRIMONIO</b>		
			<b>CAPITAL</b>		<b>XXX</b>
			<b>RESULTADOS</b>		
			Utilidad o Pérdida del ejercicio	<b>XXX</b>	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>XXX</b>	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>XXX</b>
<hr/> <b>Gerente</b>		<hr/> <b>Contador</b>			


Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

### 3.7.2. Estado de resultados propuesto

Según la Norma Internacional de Contabilidad número 1 el Estado de Resultados, puede ser definido como: un estado financiero que muestra la utilidad o pérdida que sufre el capital contable de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas en un periodo determinado, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ventas, ingresos, costos y gastos que las mismas provocan

**Tabla 67**

**Estado de Resultados propuesto**

<b>Hotel Turismo Internacional</b>  <b>Estado de Resultados integral</b> <b>Del 01 de febrero al 31 de diciembre del 20XX</b>	
<b>4 INGRESOS</b>	<b>USD</b>
<b>4.1</b> Venta de servicios	XXX
<b>TOTAL INGRESOS</b>	
<b>5 GASTOS</b>	
<b>5.1</b> Gasto sueldos y salarios	XXXX
<b>5.2</b> Beneficios Sociales	XXXX
<b>5.3</b> Suministros de oficina	XXXX
<b>5.4</b> Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo	XXXX
<b>5.5</b> Gasto impuestos y Contribuciones	XXXX
<b>TOTAL GASTOS</b>	
<b>(=) UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	
_____ <b>Gerente</b>	_____ <b>Contador</b>

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Las Autoras

### 3.7.3. Estado de flujo de efectivo propuesto

Según la Norma Internacional de Contabilidad n° 7 (NIC 7) la información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez.

#### **Tabla 68**

#### **Estado de Flujo de Efectivo Propuesto**

#### **Hotel Turismo Internacional**



#### **Estado de flujo de efectivo**

#### **Del 01 de febrero al 31 de diciembre del 20XX**

utilidad de las actividades de operación antes de impuestos	xxx
Ajustes por ingresos y gastos que no requirieron uso de efectivo:	
Depreciación Acumulada	xxx
Amortización de Activos Intangibles	xxx
Estimación para cuentas incobrables	xxx
Crédito Fiscal	xxx
Sub Total	xxx
	<hr/> <hr/>
Cambios en activos y pasivos de Operación:	
Cuentas y documentos por Cobrar C.P.	xxx
1.1.03 Inventarios	xxx
5.4 Impuestos Corrientes	xxx

2.1.02.01 Impuestos por pagar	xxx
2.1.01 Cuentas y Documentos por pagar C.P.	xxx
Gastos no deducibles	xxx
Sub Total	xxx
<i>Efectivo Neto Proveniente de Actividades de Operación</i>	xxx
<b>Flujos de efectivo por Actividades de Inversión</b>	
Compra de Propiedad Planta y Equipo	xxx
<i>Flujo Neto Proveniente de Actividades de Inversión</i>	xxx

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Las Autoras

### **3.8. Manual de Principales Procedimientos Contables propuestos**

Una vez que ya se han delimitado las cuentas contables y los estados financieros básicos con que contara el hotel es importante desarrollar el diseño de un manual de los principales procedimientos contables que guíen las acciones a ejecutarse en cada uno de los puestos de trabajo.

Los procedimientos que se ponen en consideración para su ejecución se han diseñado según los principios y leyes internas que rigen actualmente al hotel.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. MATRIZ DE VALIDACIÓN**

#### **4.1. Introducción**

La validación es un proceso en el que vamos a analizar que la propuesta y todos los procesos realizados estén indicados para la empresa, por este motivo debemos analizar y generar cambios ya sean positivos o negativos para la implementación de este proyecto.

Para dicha validación vamos a realizar diferentes elementos los cuales están orientados en dar a conocer si dicho proyecto va a mejorar en lo administrativo y contable de la empresa Hotel Turismo Internacional a través de una encuesta realizada al gerente.

Los pasos a seguir es la ejecución de organigramas donde se detalla las gestiones para el proceso de las ocupaciones del gerente y de los empleados de la empresa en sus diferentes áreas de trabajo para realizar una inspección para su buen funcionamiento de acuerdo a sus actividades diarias en su puesto de trabajo diario.

La ejecución de un manual administrativo y contable es para garantizar una buena administración y a través de estos procesos verificar si la propuesta que hemos realizada va a ayudar a la organización a mejorar en sus actividades.

#### **4.2. Método de verificación**

Las técnicas a utilizarse en la propuesta son entrevista al gerente y contador, encuestas a todos los empleados de la empresa a través de cuadros que proporcionen interpretación de los resultados

**Indicador de eficacia:** analizar los recursos para las metas trazadas ya que acción eficaz hace un mejor rendimiento para obtener mejores resultados en la empresa.

**Indicador de servicio:** en el cual se calculará si los empleados están capacitados y son un aporte positivo o negativo en la empresa hotel turismo internacional.

- Muy aplicable=3
- Aplicable= 2
- Poco aplicable=1
- Nada aplicable=0

En caso de que sea 1o 0 se deberá realizar una observación dentro de la matriz

**Tabla 69**

**Matriz de verificación de la filosofía empresarial**

<b>FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN</b>							
<b>NOMBRE:</b>							
<b>C.C.</b>							
<b>CARGO:</b>							
<b>FECHA:</b>							
N°	VARIABLES	INDICADORES	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
			3	2	1	0	
1	FILOSOFÍA EMPRESARIAL	Misión	X				Hace falta políticas importantes
2		Visión	X				
3		Objetivos	X				
4		Valores	X				
5		Políticas		X			
6		Organigrama	X				
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>	<b>2</b>			<b>17</b>

Elaborado por: Las autoras

Calificación Total = Indicadores por calificación más alta

Calificación Total = 6x3

Calificación Real = 18

Tabla 70

## Matriz de Verificación de los Procesos y Procedimientos Administrativos

FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN							
NOMBRE:							
C.C.							
CARGO:							
FECHA:							
N°	VARIABLES	INDICADORES	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
			3	2	1	0	
1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Mapa de procesos	X				
2		Funciones	X				
3		Levantamiento de procesos	X				
4		Reglamento interno	X				
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>				<b>12</b>

Elaborado por: Las autoras

Calificación Total = Indicadores por calificación más alta

Calificación Total = 4x3

Calificación Real = 12

Tabla 71

## Matriz de Verificación de Procesos y Procedimientos Contables

FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN							
NOMBRE:							
C.C.							
CARGO:							
FECHA:							
N°	VARIABLES	INDICADORES	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
			3	2	1	0	
1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES	Políticas contables	X				
2		Catálogo único de cuentas	X				
3		Registros contables	X				
4		Estados financieros	X				
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>				<b>12</b>

Elaborado por: Las autoras

Calificación Total = Indicadores por calificación más alta

Calificación Total = 4x3

Calificación Real = 12

En lo administrativo se plantea validar lo siguiente:

### **4.3. Estudio estratégico**

De acuerdo al proceso que se realizó con la finalidad de poder validar la propuesta del manual de procedimientos administrativos y contables y llegar a determinar si es aplicable o no de acuerdo a los siguientes parámetros:

Matriz de verificación de la filosofía empresarial, que se obtuvo 5 de los 6 indicadores obteniendo mayor puntaje, en cambio el indicador de políticas tiene una puntuación menor ya que manifiesta que se debe determinar más políticas.

Matriz de procesos y procedimientos administrativos, se obtuvo 4 de 4 indicadores permitiendo así tener un alto puntaje ya que el validador indicó que son muy aplicables.

Matriz de verificación de procesos y procedimientos contables, 4 de los 4 se lo considera aplicable ya que el validador lo calificó más alto.

#### **4.3.1. Descripción del caso**

La validación de las matrices de cada indicador tiene como finalidad establecer la problemática que existe en el hotel, por lo que es importante considerarlo como una herramienta para la solución de los diferentes problemas.



### 4.3.2. Resultados

Luego de dar por terminado todas las matrices de verificación, procedemos a tabular cada uno de los resultados que obtuvimos en cada una de las variables.

#### 1. Verificación de la filosofía empresarial

$$V = \frac{CO}{CG} * 100$$

$$V = \frac{17}{18} * 100$$

$$V = 94.44$$

#### 2. Verificación del Proceso y Procedimiento Administrativo

$$V = \frac{CO}{CG} * 100$$

$$V = \frac{12}{12} * 100$$

$$V = 1$$

#### 2. Verificación del Proceso y Procedimiento Contable

$$V = \frac{CO}{CG} * 100$$

$$V = \frac{12}{12} * 100$$

$$V = 1$$

#### 4.4. Resultados del estudio

*Tabla 72*

*Resultados del estudio*

Nº	VARIABLE	PORCENTAJE
1	Filosofía empresarial	94.44%
2	Procesos y procedimientos administrativos	100%
3	Procesos y procedimientos contables	100%
<b>TOTAL</b>		<b>98.14%</b>

Elaborado por: Las autoras

##### 4.4.1. Evaluación

Una vez determinado los resultados se estableció lo siguiente:

La propuesta de la filosofía empresarial para el Hotel Turismo Internacional obtuvo una mayor aceptación con una aplicación del 94.44% lo que significa que su resultado será aplicable para la misma.

La propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos se lo considero como el puntaje más alto ya que se obtuvo el 100% de aceptación, es muy importante ya que nos ayudara a llevar mejor cada proceso administrativo y cumplir con los lineamientos para su ejecución.

Propuesta Manual de Procesos y Procedimientos contables, su calificación fue del 100% por lo que se lo considero muy aceptable, lo cual nos ayudara a desarrollar de la mejor manera cada una de los resultados realizados en nuestra propuesta

## CONCLUSIÓN

- Mediante la información recopilada en el diagnóstico se determinó que las actividades son desarrolladas empíricamente, esto se debe a que no cuentan con una herramienta que soporte el manejo correcto de la empresa, ocasionando ineficiencia en el personal e insatisfacción en los clientes.
- Hotel Turismo Internacional no cuenta con un manual administrativo y contable siendo uno de sus principales problemas, lo cual dificulta la estructura organizacional y funcional y en el cumplimiento de actividades en la empresa.
- La empresa no tiene definido los procesos que se llevan a cabo en cada actividad realizada por los empleados de la empresa, causando deficiencias en la planificación, asignación de funciones, minimización de tiempo y control de los procesos de trabajo diarios del Hotel, impidiendo tomar decisiones acertadas para el crecimiento de la empresa.
- El manual será un aporte formal y permanente de información, que dará al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades y que ayudará a llevar un mejor control financiero de los bienes que la empresa tiene o desea adquirir, manteniendo constantemente información actualizada sobre el estado de la empresa
- La información se maneja de manera errónea, únicamente se lleva un control de ingresos y egresos, teniendo como respaldo comprobante de entrada y salida, impidiendo obtener resultados esperados de la situación financiera de la empresa.

## RECOMENDACIÓN

- El Hotel deberá realizar las actividades enfocadas en el presente manual, mismo que permitirá reflejar resultados con el cumplimiento de objetivos y metas establecidos.
- El personal aplicará los procesos que se prescriben en el manual de forma secuencial para optimizar recursos, dando a cada miembro de trabajo funciones según lo establecido en la estructura organizacional para mejorar el desempeño, la eficacia y la eficiencia del personal.
- Los procesos contables mejorarán si se basan en las normas y políticas contables que se establecen en el manual, permitiendo a los miembros del área de contabilidad efectuar las actividades en función de lo establecido garantizando una información financiera confiable, oportuna para tomar decisiones acertadas por la empresa.
- Deberá ejecutar el manual administrativo y contable, mismo que ayudarán a conocer a sus trabajadores que funciones realizar, evitando así la duplicidad de las mismas, contribuyendo al desarrollo de las actividades asignadas.

## BIBLIOGRAFÍA

Anda, S. H. (2011). *Teoria Proceso areas funcionales y estrategias para la competitividad*.  
mexico.

Bernal Niño, M. (2004). *Gerencia, Contabilidad Sistema* . Caracas Venezuela.

Chiavenato, A. (2014). *Introduccion a la teoria General de la Administración*. mexico: 8  
edición.

[http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INEmasNoticia\\_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout](http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEmasNoticia_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout). (s.f.). Obtenido de  
[http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INEmasNoticia\\_C&cid=1259944023180  
&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout](http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEmasNoticia_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout).

<https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948>. (4  
de NOVIEMBRE de 2013). Obtenido de [https://gestion.pe/tendencias/normas-  
internacionales-informacion-financiera-niif-51948](https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948).

<https://soportejuridico.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo>. (s.f.). Obtenido de  
<https://soportejuridico.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo>.

<https://www.factoreromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>. (s.f.). Obtenido de  
<https://www.factoreromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>.

<https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>. (s.f.). Obtenido de  
<https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>.

Merino., J. P. (2009). <https://definicion.de/hotel/>. Obtenido de <https://definicion.de/hotel/>.

Munch, L. (2015). *Manejo de procesos Administrativos*. mexico: pearson.

Pedro, Z. S. (2017). *Contabilidad General*. Colombia: 8 edición .

*American Institute of Certified Public Accountants*. (2008).

*Audit Sampling Task Force*. New York: American Institute of Certified Public Accountants. Ayaviri García, D. (2010).

*Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles*. Buenos Aires: N-DAG. Baquero, M. (2013).

*Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: PROFIT. Cashin, J., Neuwirth, P., & Levy, J. (2008). *Enciclopedia de la Auditoría*. Ohio: Prentice Hall. España. Instituto Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2010).

*Manuales de Procedimiento*. Madrid: ICAC. Fundación Wikimedia. (2016).

Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/> Greco, O. (2007). *Diccionario Contable*. Buenos Aires: Editores SRL. Palma, J. (2010).

*Manual de Procedimiento*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml> Torres Álvarez, M. (2007).

*Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos*. México. Panorama. Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*.

## LINKOGRAFÍA

*[http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INEmasNoticia\\_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout](http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEmasNoticia_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout)*. (s.f.). Obtenido de *[http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INEmasNoticia\\_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout](http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEmasNoticia_C&cid=1259944023180&idp=1254736092090&pagename=masINE%2FmasLayout)*.

*<https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948>*. (4 de NOVIEMBRE de 2013). Obtenido de *<https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948>*.

*<https://soportejuridico.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo>*. (s.f.). Obtenido de *<https://soportejuridico.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo>*.

*<https://www.factureromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>*. (s.f.). Obtenido de *<https://www.factureromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>*.

*<https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>*. (s.f.). Obtenido de *<https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>*.

Merino., J. P. (2009). *<https://definicion.de/hotel/>*. Obtenido de *<https://definicion.de/hotel/>*.



# ANEXOS

**ANEXO 1**

**Nombre:** Carmen Rosero **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**

**Cargo:** Gerente

1. ¿En la empresa existe la misión, visión y objetivos?
2. ¿Existen Principios, valores que sean utilizados para un mejor funcionamiento?
3. ¿En la empresa existe un organigrama estructural y funcional?
4. ¿Están definidas las políticas de trabajo y puede describirme cuáles son?
5. ¿Ha capacitado a su personal, con relación a sus funciones y responsabilidades?
6. ¿Usted implementa alguna guía al personal en las actividades que efectúan?
7. ¿Usted delega funciones y responsabilidades al personal?
8. ¿Su empresa maneja un flujograma?
9. ¿En el hotel existe un reglamento interno?
10. ¿Ustedes manejan un manual de funciones?
11. ¿La empresa está obligada a llevar contabilidad?
12. ¿En el hotel existe un control?
13. ¿Está usted de acuerdo en que se cree un manual de procedimientos administrativos y contable para el hotel?

14. ¿Usted conoce la situación económica real de la empresa, considerando que el manejo contable no es el adecuado?

**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DEL HOTEL TURISMO  
INTERNACIONAL**

Cuestionario.

1. ¿Utiliza un plan de cuentas?
2. ¿Qué proceso contable tiene o utiliza en la empresa?
3. ¿Qué políticas contables posee y explique algunas?
4. ¿La tributación que realiza al SRI está en regla y que papeles tiene?
5. ¿Los trabajadores están afiliados al IESS?
6. ¿Qué estados financieros presenta al gerente?
7. ¿Realiza indicadores financieros?
8. ¿Está de acuerdo que se realice un manual de procedimientos administrativos, financieros y contables?

**ANEXO 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL HOTEL TURISMO  
INTERNACIONAL**

1. ¿Usted aplica los principios y valores que ofrece el hotel?
2. ¿Usted conoce la existencia de la misión, visión y objetivos del hotel?
3. ¿Usted conoce la existencia de un organigrama en el hotel?
4. ¿El jefe coordina sus funciones diarias?
5. ¿Usted ha recibido capacitación relacionado a sus funciones de trabajo?
6. ¿Usted tiene claro cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro del hotel?
7. ¿Usted conoce la existencia de un reglamento interno y lo utiliza?
8. ¿Usted conoce si el hotel utiliza un flujo grama?
9. ¿Usted tiene conocimiento de un manual de funciones en el hotel?

## **ANEXO 4**

### **Reglamento interno de trabajo propuesto para el Hotel Turismo Internacional**

“De conformidad con el Art. 64 del Código de Trabajo, en todo medio colectivo y permanente de trabajo, El Hotel Turismo Internacional tiene la obligación de regirse a lo que dicta el código de trabajo para lo cual se ha tomado en consideración la estructura pertinente al reglamento interno que el Ministerio de Relaciones Laborales emite para el cumplimiento de obligaciones laborales.

## **CAPÍTULO I**

### **Del ámbito de aplicación del presente reglamento interno de trabajo**

Art. 1. El presente Reglamento Interno de Trabajo, regula las relaciones Obrero-Patronal entre el HOTEL TURISMO INTERNACIONAL y el personal de Trabajadores (funcionarios, empleados y trabajadores) que prestan sus servicios en la institución en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas o sucursales, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquía; respetándose las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo y más leyes conexas.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 2.- Para efectos de este Reglamento, al HOTEL TURISMO INTERNACIONAL, se le podrá denominar también como: El Hotel Turismo, o como la Empleadora y al personal de

Trabajadores individual o colectivamente considerado, simplemente como el o los Trabajadores, según sea el caso.

Art. 3.- Para efectos de la responsabilidad patronal del Hotel Turismo Internacional con sus trabajadores, se estará a lo determinado en el artículo 36 del Código de Trabajo.

Art. 4.- Todo Trabajador del **Hotel Turismo** queda sujeto al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este Reglamento, no siendo su desconocimiento causa eximente de responsabilidad para ninguno de los trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **De la clasificación interna del personal de trabajadores**

Art. 5.-Son Trabajadores del **Hotel Turismo Internacional**, todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la empresa en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente del Hotel.

Para efectos de orden interno-administrativo, los Trabajadores del Hotel Turismo Internacional, se dividen en funcionarios, Empleados y Trabajadores.

## **CAPÍTULO III**

### **Condiciones de admisión y requisitos para la contratación del personal**

**ART. 6.-** La admisión de Trabajadores es potestativa de la Administración, debiendo el o la aspirante a desempeñar un cargo en el hotel, proporcionar los datos, certificados y títulos que le sean requeridos. La información básica a proporcionar será la siguiente.

- Hoja de vida actualizada, en la que consten nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, dirección domiciliaria, título obtenido o nivel académico y experiencia laboral.
- Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso, certificado de votación, carnet de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, si lo tuviere.
- Ser mayor de edad y encontrarse en goce de los derechos de ciudadanía.
- Certificados de trabajo de los últimos tres años, si hubiere laborado durante ese período, en el que constará tiempo de servicio y motivo de retiro.
- Certificados de honorabilidad, otorgados por personas de solvencia moral que no tengan relación con el aspirante ni con el Hotel.
- Certificado de Antecedentes personales.
- Certificados de salud y de competencia o experiencia ocupacional o profesional según lo requiera el Hotel.

Las o las aspirantes deberán reunir los requisitos adicionales, legales o administrativos que se le soliciten, los que se requerirán de acuerdo al cargo que aspire desempeñar.

El empleador podrá exigir documentos necesarios, mas no debe incluir documentos, certificaciones ni datos prohibidos acerca de la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca, así como también la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo.

Art.-7.- Si después de haber adquirido la calidad de Trabajador se descubriere falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, el que incurriere en tal evento será separado inmediatamente del Hotel Turismo Internacional, “de conformidad con lo prescrito el numeral



**2 del Art.-. 310 del Código de Trabajo”.**

Art. 8.- Como norma general, todo Trabajador que ingrese por primera vez a prestar sus servicios en el **Hotel Turismo**, deberá suscribir un Contrato de Trabajo con inclusión de un periodo de prueba de un máximo de noventa días, al tenor de lo prescrito en el artículo 15 del Código de Trabajo, salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de Contratos de Trabajo de naturaleza ocasional, eventual o aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba.

Quienes bajo cualquier modalidad contractual de naturaleza laboral hayan prestado servicios en el pasado para el **Hotel Turismo** y reingresen a la empresa, deberán igualmente suscribir un contrato de trabajo a tiempo fijo o tiempo indefinido, pero sin cláusula de prueba, y se considerarán trabajadores estables sólo a partir del primer día del segundo año continuo de servicio, computado dicho tiempo de servicio desde la fecha de su nuevo ingreso. Sin perjuicio de que puedan ser contratados bajo otras modalidades, como es el caso de eventuales, temporales u ocasionales, que por su naturaleza no dan la calidad de estables, por cuanto este tipo de contratos no implican labores por más de un año de servicio continuo.

Art. 9.- Determinadas administrativamente las necesidades, para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando vayan a ser llenadas por Trabajadores del Hotel, la administración tomará en cuenta la capacidad del aspirante, sus conocimientos técnicos, culturales y académicos, de la misma manera tomará en cuenta sus antecedente de trabajo, tales como

actitud, índice de ausentismo, disciplina, desempeño, colaboración, entre otros, igual criterio en términos generales, se aplicará y se exigirá para cuando la vacante vaya a ser llenada por terceras personas.

El personal será evaluado cada seis meses, con el afán de determinar su rendimiento

## **CAPÍTULO IV**

### **Del cumplimiento de las jornadas de trabajo y otras normas relativas a los turnos, ejecución y pago de remuneraciones**

**Art. 10.-** “La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias de tal manera que no excedan de cuarenta en la semana”, los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la Administración, sin perjuicio de que **el Hotel Turismo**, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo para el sector del personal operativo a pesar que estos estén regulados en los respectivos Contratos Individuales de Trabajo. “Dichos horarios deberán tener el acuerdo expreso de todos los trabajadores y la aprobación por parte de la Dirección Regional de Trabajo de Ibarra”

El personal operativo laborará en turnos rotativos y al finalizar sus turnos respectivos, los Trabajadores procurarán no abandonar sus puestos de trabajo mientras el reemplazante no se encuentre presente.

Cuando el Trabajador entrante no llegue a la hora de iniciar la respectiva jornada diaria y el Trabajador saliente no vaya a doblar el turno, este deberá comunicar el particular a su superior inmediato a fin de que éste tome las medidas correctivas correspondientes.

**Art.11.-** Todo Trabajador saliente de turno deberá poner al corriente a su compañero entrante de cualquier anomalía o irregularidad o cualquier dato importante que hubiere observado en el

área o sección en la cual labora. Aquel Trabajador que no cumpla con esta obligación será amonestado por escrito la primera vez de ocurrirse nuevamente el hecho se considerará reincidencia.

**Art. 12.-** Todo Trabajador está en la obligación de registrar personalmente su sistema de control de tiempo, tanto el ingreso como la salida de sus labores diarias, este registro será verificado con un sistema de control adicional de la administración, toda vez que esto permita verificar su horario de trabajo, el cálculo de sus remuneraciones y horas suplementarias o extraordinarias trabajadas por disposición superior.

**Art. 13.-** Para laborar horas extraordinarias o suplementarias se requerirá el acuerdo expreso de todos los trabajadores y la aprobación de dicho acuerdo por parte del Inspector de Trabajo. Queda terminantemente prohibido laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin estar previamente autorizado por los funcionarios con competencia y facultad para ello.

**ART.14.-** El Hotel y el empleado conviene su salario, según el cargo, pero siempre respetando el salario mínimo legal establecido en las tablas de la Comisión sectorial Nro. 16 de Turismo y Alimentación.

**Art. 15.-** De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el Trabajador, debiéndose tener en cuenta que dicho descuento no podrá exceder el 30% de su remuneración.

**Art. 16.-** Las remuneraciones se pagarán directamente al Trabajador o a la persona que estuviere expresamente autorizada por escrito por aquel para percibir su remuneración.

## CAPÍTULO V

### De la falta de sus clases y sanciones

Art. 18.- Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así: **FALTAS LEVES** y **FALTAS GRAVES**, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes artículos:

Art. 19.- Para efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los Trabajadores según lo dispuesto en el Código de Trabajo en general, y de manera específica a las prescritas en el artículo 45 y además a las siguientes:

- ✓ No Ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- ✓ No restituir al Empleador los insumos, suministros y materiales no utilizados, y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni el ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ No trabajar en casos de peligro o siniestros inminentes., por un tiempo mayor al señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del **Hotel Turismo**. En estos casos tendrá derecho al recargo en su remuneración de acuerdo con la Ley.
- ✓ No dar aviso previo al Empleador cuando por causa justa faltare al trabajo, de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
- ✓ No cumplir con las jornadas, horarios y turnos de y trabajo establecidos, así como no concurrir puntualmente al trabajo.

- ✓ No encontrarse en disposición de iniciar el trabajo a la hora señalada en el horario respectivo
- ✓ Dentro de la jornada diaria de labor, trabajar con pérdidas innecesarias de tiempo.
- ✓ No comunicar inmediatamente a los superiores, cuando exista una dificultad grave que no pueda ser solucionada por el personal, a fin de que se tomen las medidas que el caso requiera.
- ✓ Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, internet, copiadoras, impresoras y otros aparatos, para fines ajenos a las actividades del trabajo.
- ✓ No atender en forma cortés y respetuosa a los clientes.
- ✓ No proporcionar información personal fidedigna a la Empleadora con la finalidad de actualizar sus datos en la unidad de Contabilidad, cuando el **Hotel Turismo** lo requiera.
- ✓ No someterse a exámenes médicos dispuestos por la empresa.
- ✓ No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado.

Art. 20.- Las faltas leves a las que hace referencia el artículo anterior, serán sancionadas con una multa pecuniaria la cual en ningún caso podrá exceder del 10% de la remuneración diaria, en caso de que el trabajador se haya ausentado del trabajo por más de tres días consecutivos este será motivo suficiente para que la empleadora presente el visto bueno ante el Inspector del Trabajo.

Art. 21.- Toda falta leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efectos de solicitar Visto bueno, el Hotel considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un periodo anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de ocasionada la falta leve.

Art. 22.- Las multas a las que hubiere lugar, por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Administrador, Jefe de la Unidad de

Desarrollo del Talento Humano y en su falta por el Representante legal del Hotel Turismo o quien hiciere sus veces, quienes dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del Trabajador.

Art. 23.- Además de las prohibiciones del Trabajador prescritas en el artículo 46 del Código de Trabajo, las que para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son las siguientes:

No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que tenga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.

No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, o Reglamentos que dicte el Hotel para el efecto o por las Autoridades competentes.

No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones del Hotel o utilizar vocabulario soez e inapropiado.

Introducir o Ingerir bebidas alcohólicas o sustancias sicotrópicas y/o drogas en las instalaciones del Hotel o en el ejercicio de sus funciones.

Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses del Hotel o de su buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo. O produzca inquietud o malestar entre el personal.

Informarse o recabar datos de la correspondencia privada del Hotel o de su personal.

Divulgar información confidencial que posee el Trabajador en virtud de las labores que desempeña.

Utilizar sin autorización previa los bienes del Hotel.

Ingresar al Hotel a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada.

Dormir en su jornada laboral.

Abandonar sin justa causa el lugar o puesto de trabajo, vale recalcar, sin previa autorización del Administrador o Superior. Disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el literal (i) del Artículo 46 del Código de Trabajo.

Entregar sin autorización a cualquier persona la realización de cualquier trabajo a él encomendado.

Para las personas que manejan fondos del Hotel, queda prohibido cambiar sin autorización superior cheques de trabajadores o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados.

Ejecutar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo, ajenas al hotel.

Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual.

Art. 24.- Cometer cualquiera de las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite del Visto Bueno solicitado ante el Inspector de Trabajo.

Art. 25.- Queda expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código de Trabajo, Reglamento y más Leyes relacionadas con la materia laboral, prevalecerán estas últimas. En

todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este reglamento en la forma aquí establecida.

Art. 26.- En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más disposiciones legales que se dicten en materia laboral.

Art. 27.- El valor de los útiles, suministros, instrumentos o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del Trabajador, correrá a cargo de éste, pudiendo el Hotel efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago, siempre y cuando el valor no exceda el porcentaje establecido en la ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

Art. 28.- Al momento de ser notificado con la terminación de su contrato de trabajo y antes de recibir su liquidación, el Trabajador deberá entregar al Hotel a través de su Superior inmediato, todas las herramientas, materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por la empresa para la ejecución de su trabajo.

Art. 29.- Cuando por cualquier circunstancia se termine un Contrato de Trabajo, al momento en que se efectúe la correspondiente liquidación final del Trabajador saliente, El Hotel inicialmente liquidará su cuenta personal, a efectos de que se deduzca lo que se encuentre adeudando al Hotel por concepto de préstamos, multas o cualquier otro rubro que sea legalmente deducible.

**ART.30.-** Se establece la siguiente escala de sanciones:

Amonestación verbal: consiste en poner de presente al empleado, la falta cometida, conminándolo a sanciones superiores en caso de reincidencia.



Amonestación escrita: consiste en poner de presente al empleado, por escrito la falta cometida, conminándolo a sanciones superiores en caso de reincidencia. Además de la multa establecida en el presente reglamento.

Multas: consiste en el pago de:

Atraso, se cobrará el valor del 0.1% de su *remuneración diaria*. Por cada minuto de atraso.

**“La inasistencia se cobrará un valor de 10% de la remuneración diaria del trabajador”**

**“Negligencia o descuido en el desempeño de sus funciones, se cobrará un valor del 10 % de la remuneración diaria del trabajador”**

En caso de reincidencia, el empleado se somete a sanciones superiores ya que con tres faltas leves cometidas en un mismo mes se considerará como una falta grave y será sancionado como tal.

Despido: consiste en la desvinculación del trabajador de la empresa, previo proceso de Visto Bueno, con conocimiento del **Inspector de Trabajo**.

ART.31.- Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, la Administración deberá oír al trabajador inculpado directamente. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no la sanción definitiva.

ART.32.- Los valores de multas se consignarán en una cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores que cumplan sus obligaciones, entregándose esta en diciembre de cada año si los hubiese. Con el fin de evitar el desvío de estos fondos los ingresos y gastos serán informados a cada uno de los trabajadores con firma y correspondiente responsabilidad de la persona encargada de manejar esta cuenta, al finalizar cada año.

## **Días de descanso y vacaciones**

**ART.33.-** Todo trabajador tendrá dos días de descanso obligatorio a la semana, acordando estos entre las partes.

**ART. 34.-** Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones, de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo vigente. “Los trabajadores que hayan prestado sus servicios por más de cinco años para el mismo empleador tendrán derecho a gozar de un día adicional de vacaciones por cada año excedente o recibir el dinero correspondiente a la remuneración de los días excedentes”.

**ART.35.-** La época de vacaciones debe ser señalada por la Empleadora a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

**ART.36.-** La Empleadora tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

**ART.37.-** Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

**ART.38.-** La Administración llevará un registro de la fecha de salida y entrada de las vacaciones del empleado.

## **PERMISOS**

**ART.39.-** El Hotel concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al

servicio médico correspondiente, problemas familiares y personales, siempre que avisen con la debida oportunidad al Hotel y a sus representantes. El número de los que se ausenten no debe ser tal, que perjudique el funcionamiento del establecimiento.

## **CAPÍTULO VI**

### **SERVICIO MÉDICO**

**ART.40.-** Los seguros requeridos por los empleados se prestarán por parte del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social.

**ART.42.-** El empleado debe someterse a los exámenes médicos que requiere el hotel y los demás exámenes requeridos para el funcionamiento del Hotel.

**ART. 43.-** Son obligaciones del empleador:

Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y creencias.

Llevar al día el registro de asistencia.

Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

Guardar el puesto de los empleados que estén en descanso, maternidad o incapacidad.

Cumplir el reglamento, orden y moralidad al respeto a las leyes.

## **CAPÍTULO VII**

### **RECLAMOS**

**Art.44.** Los reclamos de los empleados se harán ante la persona que ocupe el cargo de: gerente y/o administrador, quienes resolverán los RECLAMOS.

**Art. 45.-** La Administración se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer por parte de la Administración a los Trabajadores, mediante memorándum o circulares. La falta de cumplimiento de las políticas que imparta la Administración, de acuerdo a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento de la misma, siempre que no violen ninguna norma legal ni contractual, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones legales correspondientes.

## **CAPÍTULO VIII**

### **De los derechos y beneficios**

**Art. 46.-** son derechos de los trabajadores, además de lo establecido en el Código de Trabajo:

Percibir la remuneración justa de acuerdo con las funciones y responsabilidades que han sido asignadas o se les asigne.

Hacer uso de las licencias con o sin sueldo de acuerdo a lo que determine este reglamento y el Código de Trabajo.

Recibir las remuneraciones adicionales de ley, a que tiene derecho.

Recibir capacitación en el área de sus labores, de conformidad con las resoluciones de las autoridades y de acuerdo al Código de Trabajo.

El hotel proporcionará de uniformes a los trabajadores anualmente, en concordancia con las leyes laborales, mismas que se usará exclusiva y obligatoriamente en su trabajo y su mal uso están expresamente prohibidos.

Es obligación la reposición inmediata a costo del trabajador, en los casos de pérdida o destrucción parcial o total causada por mal uso o negligencia.

Ser considerando en ascensos de categoría de acuerdo a las normas reglamentarias, y de acuerdo a las necesidades del puesto.

**Art. 47.- Son beneficios del trabajador:**

Préstamos. - Los trabajadores con más de un año de servicio tienen la posibilidad de acceder por una sola vez en el año a un préstamo escolar en los períodos de ingreso a clases, con las siguientes características:

La cantidad será de hasta el 40% de su sueldo, este préstamo será pagadero en hasta máximo cuatro meses, a partir del mes de octubre.

Además, el Hotel concederá préstamos a sus trabajadores en caso de calamidad doméstica comprobada, el monto del préstamo será de hasta máximo el 40% de su sueldo siempre y cuando no tuviera el crédito escolar, de tenerlo el hotel hará un análisis del monto de acuerdo a sus ingresos y capacidad de pago.

Servicio de comisariato, para cumplir con esta obligación, el hotel proporcionará a sus empleados tarjetas de afiliación a comisariatos, de acuerdo a lo que estipula el Código de Trabajo en su artículo 42.

## CAPÍTULO IX

### De las licencia y permisos

**Art. 48.-** Permisos con cargo a vacaciones, los permisos por asuntos personales no especificados en este reglamento serán imputados al número de días de vacaciones a que tenga derecho el trabajador.

El control de los permisos estará a cargo de la administración, quien deberán garantizar que el servicio no se afecte, debiendo registrar en el formato para este fin elaborado y enviado mensualmente a la Unidad de Talento Humano o quien haga sus veces, para el control y ajuste respectivo

El Hotel no justificará faltas, atrasos o ausencias de trabajadores por enfermedades menores o dolores no probados, cuya justificación se la hará únicamente con certificación de la unidad de servicios médicos del IEES

**Art. 49.-** Permisos remunerados, El Hotel concederá permiso remunerado a los trabajadores de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo siempre que medien las siguientes causas:

- a) Matrimonio del trabajador.
- b) Parto de la cónyuge del trabajador o de la conviviente en unión estable y monogámica.
- c) Fallecimiento del cónyuge, o parientes, dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad.
- d) Accidente o enfermedades graves del cónyuge, conviviente del trabajador, o hijos que dependan del mismo,
- e) Hechos o situaciones que afecten directa y significativamente a los bienes del trabajador.
- f) Presencia requerida por Autoridad Administrativa o Judicial.

g) En los casos no previstos en este Reglamento, basándose en la decisión de la Empleadora o su delegado, podrá concederse permisos remunerados y por el tiempo que se estime conveniente.

**Art. 50.-** Permisos en horas laborables, ningún trabajador podrá ausentarse de su trabajo en las horas laborables, sin permiso de su superior inmediato o de quien haga sus veces. El permiso será concedido y registrado en el formulario diseñado para el efecto.

**Art. 51.-** Concepto de reemplazo y encargo, entiéndase por reemplazo al acto administrativo mediante el cual un trabajador desempeña temporalmente las funciones que corresponden a otro de mayor o igual nivel jerárquico.

El cambio de ocupación temporal en cualquier nivel será oficializado mediante comunicación escrita de la Empleadora.

Encargo es el acto administrativo mediante el cual se dispone que un trabajador desempeñe temporalmente las funciones que corresponden a un puesto de trabajo de igual o mayor jerarquía que no tenga titular.

**Art. 52.-** Reconocimiento por reemplazo o encargo, el trabajador reemplazante tendrá derecho a percibir una bonificación por el tiempo que reemplace al titular.

Habrá lugar al pago por reemplazo cuando éste tenga una duración mayor a treinta días consecutivos, en cuyo caso se lo liquidará en forma retroactiva a partir del primer día. El pago por encargo se lo efectuará a partir del primer día.

Ni el reemplazo ni el encargo significan cambio de ocupación, sin embargo, se requerirá el consentimiento del trabajador.

## **CAPÍTULO X**

### **Disposiciones generales**

**Art. 54.-** Este Reglamento Legalmente aprobado por la Dirección Regional del Trabajo de Ibarra será exhibido permanentemente en los lugares visibles de trabajo para que pueda ser conocido por todos los trabajadores. Además, se entregará un ejemplar impreso a cada trabajador registrando la correspondiente recepción.

**Art. 55.-** El Hotel se reserva el Derecho de reformular y ampliar este reglamento, en cualquier tiempo, siguiendo para el efecto el mismo trámite que se requiera para su aprobación.

**Art.56.-** Será obligación de la Empleadora, del Administrador o quien haga sus veces velar por el fiel cumplimiento del presente Reglamento, así como informar oportunamente a la autoridad competente la violación del mismo.

**Art. 57.-** De conformidad con el Art. 64 del Código de Trabajo, el presente Reglamento entrará en vigencia luego de la aprobación por el Director Regional del Trabajo de Ibarra, cuya copia auténtica se entregará a los Trabajadores para conocimiento y práctica.

**Art. 58.-** Cualquier reclamación u observación que tenga que hacer un trabajador en relación con lo estipulado en este reglamento, se presentará por escrito ante la Empleadora. No se aceptará ningún tipo de queja o denuncia que no se haga por escrito.

GERENTE

ABOGADO



## ANEXO 5

### Cuadro comparativo de pecios de diferentes hoteles

La empresa hotel turismo internacional tiene mayor flujo de clientes en fechas especiales como son

HOTELES ESTRELLAS	3	BUFFET 2 CARNES	HOSPEDAJE	PISCINA
HOTEL TURISO INTERNACIONAL		14.00 USD MAS IVA	12.00 USD MAS IVA	6.0 USD
HOTEL LA GIRALDA		18.00 USD MAS IVA	15.00 USD MAS IVA	6.00 USD
HOTEL MONTECARLO		21.00 USD MAS IVA	17.00 USD MAS IVA	8.00 USD

- ✓ casería del zorro (septiembre, octubre)
- ✓ navidad y año viejo (diciembre)
- ✓ jornadas deportivas (depende la fecha que organice el ministerio de deporte de Imbabura)
- ✓ eventos sociales

## ANEXO 6



N198

Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal de  
**San Miguel de Ibarra**

### LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO - LUAF ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, en uso de sus atributos previstas en el Art. 21 de la Ordenanza que regula la Transferencia de Competencias, el numeral 3 de la Cláusula tercera del convenio de Transferencia, y una vez que ha cumplido los siguientes requisitos de Ley:

- Registro y Categorización del Ministerio de Turismo.
- Pago del 1x1000 de activos fijos al Fondos de Producción Turística.
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Pago del Impuesto de Patente Municipal.
- Pago de Tasa de Turismo.

Concede la Presente

### LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

<b>Establecimiento</b>	HOTEL TURISMO INTERNACIONAL
<b>Propietario o Representante Legal</b>	ROSERO ANDRADE CARMEN MARIMENDA
<b>Categoría</b>	SEGUNDA-TRES ESTRELLAS
<b>Dirección</b>	JUAN HERNANDEZ 04-033
<b>Cantón</b>	IBARRA

El propietario o representante legal se compromete a cumplir estrictamente las disposiciones legales vigentes. La infracción a cualquiera de la normas establecidas, será sancionada de acuerdo a la Ley.

Queda anotado en el libro de licencias y tendrá validez hasta el 30 de abril del 2019.






Ing. Álvaro Castillo Aguirre  
**ALCALDE**



**UNIDAD DE TURISMO**



**IBARRA**  
ALCALDÍA DE IBARRA



**MINISTERIO DE  
TURISMO**



**C.B.I.**  
CUERPO DE  
BOMBEROS  
IBARRA  
1949



**ANEXO 7**

**Fotografía**

**FACHADA PRINCIPAL HOTEL TURISMO INTERNACIONAL**



**SALA DE EVENTOS**



## Piscina



**Figura 1**

## Habitaciones



**Figura 2**



