



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

## **TEMA:**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ACTIVOS  
FIJOS DEL HOSTAL RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS DE LA  
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

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

**AUTORA:** PERUGACHI CABASCANGO KATHERINE JOHANNA

**TUTORA:** MGS. ANA LUCÍA GÓMEZ VACA

IBARRA, NOVIEMBRE DE 2019

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como finalidad la elaboración de un Manual de procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante Red las Orquídeas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, de manera que pueda tener esta una herramienta que le ayude al correcto manejo de los activos fijos dentro de la empresa.

Se recopiló información mediante la aplicación de una entrevista realizada al gerente del hostal y restaurante, además se aplicó censos a los empleados que forman parte de la empresa, para elaborar la propuesta de mejora en cuanto al manejo de los activos y las funciones que estos conllevan para su custodia control.

Como resultado se obtuvo que la empresa ha presentado problemas al momento del manejo y custodia de los activos fijos, lo que provoca un desconocimiento total del número de activos que ahí se manejan, lo cual conlleva a la pérdida de recursos dentro de la empresa, no contaban con un organigrama estructurado en el cual se evidencia claramente las funciones de cada uno de los empleados por lo que también existía una ineficiencia al momento de conocer las actividades a realizar tanto generales así como también con el cuidado de los activos, así mismo la empresa no poseían una misión y visión por lo cual le impide el cumplimiento de los objetivos y alcanzar el éxito esperado, por otro lado se evidenció que no posee un manual de funciones y procedimientos en el que encuentren detalladas las actividades que a cada uno de los empleados les corresponde, dando lugar a problemas de eficiencia en la organización en general.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to the development of a manual of Procedures for the control of fixed Asset of the Hostal Restaurant Red las Orquideas in the city of Ibarra, Imbabura province so that this tool can be used to help the correct management of fixed assets within of the company.

Information was collected through the application of an interview with the manager of the hostel and restaurant; in addition censuses were applied to employees who are part of the company, to prepare the proposal for improvement in terms of asset management and the functions that these entail for your custody control.

As a result, it was obtained that the company has presented problems at the time of the management and custody of the fixed assets, which causes a total ignorance of the number of assets that are managed there, which leads to the loss of resources within the company, not They had a structured organization chart in which the functions of each of the employees are clearly evidenced, so there was also an inefficiency at the time of knowing the activities to be carried out in general, as well as the care of the assets, as well as the company they did not have a mission and vision which prevents them from achieving the objectives and achieving the expected success, on the other hand it was evidenced that they do not have a manual of functions and procedures in which they find detailed the activities that each of the employees they correspond, giving rise to efficiency problems in the organization in general.



### DECLARACIÓN TRABAJO DE AUDITORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de su autora, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

**Nombre:** Katherine Johanna Perugachi Cabascango

**CI.:** 172456391-9



## CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO II

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Katherine Johanna Perugachi Cabascango, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: Manual de procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante Red las Orquídeas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de noviembre de 2019.

Msc. Ana Lucía Gómez Vaca  
C.I.100197288-2  
DIRECTORA



## CESIÓN DE DERECHOS DE LA UTN

Yo, Perugachi Cabascango Katherine Johanna con cédula de ciudadanía Nro. 172456391-9, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: Manual de procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante Red las Orquídeas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 14 días del mes de noviembre de 2019

**Nombre:** Perugachi Cabascango Katherine Johanna

**Cédula:** 172456391-9



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**  
**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**  
**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>	172456391-9		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Perugachi Cabascango Katherine Johanna		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Otavalo, San Pablo del Lago		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:kjperugachic@utn.edu.ec">kjperugachic@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062642-957	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985493301

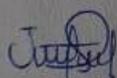
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ACTIVOS FIJOS DEL HOSTAL RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA
<b>AUTOR (ES):</b>	Perugachi Cabascango Katherine Johanna
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	14 de noviembre de 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Ana Lucía Gómez Vaca

## 2. CONSTANCIAS

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 14 días del mes de noviembre de 2019

### EL AUTOR:



.....  
Perugachi Cabascango Katherine Johanna

## DEDICATORIA

*A mis padres amorosos y consejeros que me han dado su apoyo, tiempo y dedicación para ser una persona de provecho y para hacer realidad mis anhelos y sueños, que pese a todos los problemas que hemos tenido siempre han estado ahí y no me han dejado caer, y me ayudaron a cumplir esta promesa hasta el final.*

*A mis amigos quienes con sus palabras de aliento siempre intentaron que no decaiga en todo lo que me proponía, siempre estuvieron para mí en momentos tantos malos como buenos.*

*A una persona especial que me ha apoyado desde el momento en el que lo conocí quien me daba su apoyo para poder cumplir todos mis sueños y anhelos, a ti por creer en mí, por estar siempre cuidándome, amándome y dándome fuerzas en todo momento, porque cuando pensaba en rendirme me decías que si me lo propongo lo puedo lograr y porque para ti siempre fui la mejor.*

*Kathy Perugachi*

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi gratitud a Dios y a la Virgen del Quinche, quienes me bendicen día a día y me dio la fuerza coraje para hacer realidad este sueño, además por darme su fortaleza y sabiduría necesarias para poder superar todos los obstáculos que se me presentaron en este largo camino.*

*Mi profundo agradecimiento a los dueños del Hostal y Restaurante Red las Orquídeas, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su empresa familiar.*

*De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica del Norte, a toda la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.*

*Kathy Perugachi*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
DECLARACIÓN TRABAJO DE AUDITORÍA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO II.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CESIÓN DE DERECHOS DE LA UTN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	vii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	17
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	19
JUSTIFICACIÓN .....	20
OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	22
OBJETIVO GENERAL.....	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
CAPÍTULO I .....	23
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	23
1.1. Antecedentes.....	23
1.2. Objetivos.....	25
1.3. Variables diagnósticas .....	26
1.4. Indicadores.....	26
1.5. Matriz de relación diagnóstica.....	27
1.6. Mecánica operativa.....	25
1.7. Entrevista al gerente del Hostal Restaurante Red las Orquídeas.....	27
1.8. Tabulación de datos y análisis de la información.....	32
1.9. Diagrama de causa y efecto .....	40
1.9 Determinación del problema diagnóstico .....	40
CAPÍTULO II.....	43
2. MARCO TEÓRICO .....	43
2.1. Objetivo .....	43
2.2. Estructura del Marco Teórico .....	43
2.3. Base Administrativa .....	44

2.4. Base filosófica .....	48
2.5. Base Conceptual .....	53
CAPÍTULO III.....	57
3. PROPUESTA .....	57
3.1. Introducción.....	57
3.2. Objetivo General.....	57
3.3. Objetivos Específico.....	57
3.4. Diseño de la propuesta.....	57
CAPÍTULO IV.....	87
4. VALIDACIÓN .....	87
4.1. Introducción.....	87
4.2. Descripción del estudio .....	87
4.4. Equipo de trabajo.....	88
4.5. Método de verificación .....	88
4.8. Método de calificación .....	91
4.9. Rango de Interpretación.....	92
4.10. Resultados.....	93
4.11. Evaluación .....	94
CONCLUSIONES .....	96
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA .....	98
ANEXOS .....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de relación diagnóstica .....	27
<b>Tabla 2:</b> Indicación de la población .....	25
<b>Tabla 3:</b> Diagrama de causa y efecto .....	40
<b>Tabla 4:</b> Simbología de los Diagramas de Flujo .....	51
<b>Tabla 5:</b> Beneficiarios del Manual .....	59
<b>Tabla 6:</b> Manual de funciones del gerente .....	64
<b>Tabla 7:</b> Manual de funciones del contador .....	66
<b>Tabla 8:</b> Manual de funciones del Jefe de personal .....	67
<b>Tabla 10:</b> Manual de funciones del Recepcionista.....	69
<b>Tabla 9:</b> Manual de funciones Asistente de personal.....	70
<b>Tabla 12:</b> Manual de funciones del Chef .....	71
<b>Tabla 11:</b> Manual de funciones jefe de camareros.....	73
<b>Tabla 13:</b> Plan de cuentas activos fijos .....	75
<b>Tabla 14:</b> Procedimientos de control interno .....	76
<b>Tabla 15:</b> Objetivos del control interno .....	78
<b>Tabla 16:</b> Cuestionario de control interno .....	78
<b>Tabla 17:</b> Manual de procedimientos de requerimientos .....	79
<b>Tabla 18:</b> Componentes de control interno .....	85
<b>Tabla 19:</b> Equipo de trabajo.....	88
<b>Tabla 20:</b> Matriz de validación .....	89
<b>Tabla 21:</b> Matriz de calificación .....	92
<b>Tabla 22:</b> Rango de interpretación.....	92

<b>Tabla 23:</b> Tabulación de resultados .....	94
<b>Tabla 24:</b> Datos que conforman una orden de compra .....	106
<b>Tabla 25:</b> Existencia de misión, visión y objetivos.....	107
<b>Tabla 26:</b> Existencia de procedimientos .....	108
<b>Tabla 27:</b> Manejo de los activos fijos .....	109
<b>Tabla 28:</b> Existencia de un sistema de control de activos fijos.....	110
<b>Tabla 29:</b> Importancia de la implementación del manual .....	111
<b>Tabla 30:</b> Estado de los activos fijos.....	112
<b>Tabla 31:</b> Satisfacción de los clientes .....	113
<b>Tabla 32:</b> Factibilidad de la creación del manual .....	114

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Gráfico de la existencia de misión, visión y objetivos.....	32
<b>Ilustración 2:</b> Gráfico existencia de procedimientos .....	33
<b>Ilustración 3:</b> Gráfico manejo de los activos fijos.....	34
<b>Ilustración 4:</b> Gráfico de existencia de un sistema de control de activos fijos.....	35
<b>Ilustración 5:</b> Gráfico de la importancia de la implementación del manual.....	36
<b>Ilustración 6:</b> Gráfico estado de los activos fijos .....	37
<b>Ilustración 7:</b> Gráfico de satisfacción de los clientes .....	38
<b>Ilustración 8:</b> Gráfico de factibilidad de la creación del manual.....	39
<b>Ilustración 9:</b> Estructura Marco teórico.....	43
<b>Ilustración 10:</b> Requerimientos Hostal.....	46
<b>Ilustración 11:</b> Requerimientos Hostal.....	46
<b>Ilustración 12:</b> Requerimientos Hostal.....	47
<b>Ilustración 13:</b> Organigrama de Hostal y Restaurante Red las Orquídeas .....	60
<b>Ilustración 14:</b> Logotipo de la empresa.....	61
<b>Ilustración 15:</b> Código del bien.....	75
<b>Ilustración 16:</b> Procedimiento de requerimientos.....	80
<b>Ilustración 17:</b> Procedimiento de adquisición de activos fijos .....	82
<b>Ilustración 18:</b> Procedimientos de ingreso de bienes .....	83
<b>Ilustración 19:</b> Gráfico de la existencia de misión, visión y objetivos.....	107
<b>Ilustración 20:</b> Gráfico existencia de procedimientos .....	108
<b>Ilustración 21:</b> Gráfico manejo de los activos fijos.....	109
<b>Ilustración 22:</b> Gráfico de existencia de un sistema de control de activos fijos.....	110
<b>Ilustración 23:</b> Gráfico de la importancia de la implementación del manual.....	111
<b>Ilustración 24:</b> Gráfico estado de los activos fijos .....	112
<b>Ilustración 25:</b> Gráfico de satisfacción de los clientes .....	113
<b>Ilustración 26:</b> Gráfico de factibilidad de la creación del manual.....	114

## JUSTIFICACIÓN

El manual de procedimientos es uno de los componentes del sistema de control interno, mismo que ayuda a la obtención detallada, ordenada y sistemática de toda la información de la empresa, contiene todas las instrucciones y responsabilidades sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que realiza la empresa, constituyen una de las etapas más importantes del proceso administrativo, ayudan a dar forma a una estructura administrativa fundamental para una buena administración, contribuyendo de esta manera con los procesos competitivos a las empresas.

La implementación en una empresa del manual de procedimientos para el control de activos fijos ayuda a complementar tareas y procedimientos en cuanto al manejo de activos fijos dentro de las diferentes áreas, además ayuda con el control de todos los recursos maximizando su rentabilidad.

Dentro del Hostal Restaurante Red las Orquídeas la implementación de un manual de procedimientos para el control de activos fijos es de suma importancia ya que le ayudará a la empresa a obtener ganancias evitando compras innecesarias de los bienes existentes en bodegas y prestando a los clientes una mayor comodidad dentro del mismo con activos fijos de excelente calidad y dejando de lado todos los obsoletos, así mismo se evitará los fraudes internos.

La implementación de un manual de procedimientos dentro del hostal restaurante ayudará a subir de categoría tomando en cuenta las necesidades de cada área y las especificaciones que se encuentran detalladas en la ley del Ministerio de Turismo para acreditar un hostal como tal y para obtener el número mayor de estrellas lo cual será de beneficio para el avance del mismo.

Por lo cual existió la factibilidad de la creación de un manual de procedimientos para el control de activos fijos ya que se tuvo la apertura del gerente y de sus empleados con el levantamiento de información que sirvió de manera relevante para la estructura del presente manual.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Manual de procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante Red las Orquídeas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del control de activos fijos en el Hostal “Red las Orquídeas”.
- Establecer los referentes teóricos que permitan desarrollar un Manual de procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante Red las Orquídeas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.
- Diseñar una propuesta de manual que permita el control de activos fijos en el Hostal “Red las Orquídeas”.
- Validar la propuesta de control de Activos Fijos para el Hostal “Red las Orquídeas”.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

Los manuales de procedimientos administrativos tienen su origen dentro de la Segunda Guerra Mundial en donde se encontraba escases de personal que sea capacitado y así mismo la urgencia de contratación de personal adiestrado, lo cual generó la necesidad de elaborar manuales en donde estén detalladas las actividades que se debían realizar con sus respectivas instrucciones. (Rodriguez Valencia, 2013)

Los manuales de procedimientos administrativos dentro de las empresas comenzaron a ser utilizados dentro del año 1988 aproximadamente, en base a la necesidad de mantener las actividades, funciones y procedimientos dentro de las empresas de mejor manera y con la necesidad de contratar personal idóneo en las diferentes áreas de la empresa y estableciendo organigramas dentro de las mismas. (Rodriguez Valencia, 2013)

Los manuales de procedimientos son un instrumento de apoyo administrativo dentro de las empresas los cuales agrupan procedimientos que tienen una secuencia lógica de las distintas actividades que se manejan dentro de la empresa como son descripción de tareas, ubicación, procedimientos, requerimientos, responsabilidades e inclusive organigramas, estos son elaborados dentro de las unidades administrativas. Los manuales de procedimientos administrativos son indispensables en las empresas independientemente de las actividades que esta realiza, debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que se les asignan, la demanda de productos, servicios y la adopción de tecnología

avanzada para atender de manera adecuada la dinámica organizacional (Franklin & Fincowsky, 2014, pág. 194).

Dentro de la edad moderna, comienza a desarrollarse la industria hotelera dentro de la Revolución Industrial en Inglaterra, en los años 1750 y 1820 los británicos fueron aquellos que se ganaron la reputación de ser los mejores en esta rama, desarrollándose por primera vez dentro de Londres, pero dentro del siglo XIX Estados Unidos comenzó a tomar la delantera creando hoteles modernos de primera clase gracias a su espíritu emprendedor y criterio social asumido dentro de las actividades hoteleras, con sus hoteles gigantes de más de 500 habitaciones.

En la actualidad la industria hotelera es muy prestigiosa en el mundo ya que es una de las industrias de billones de dólares y dentro de los países europeos se encuentra ocupando el primer lugar en cuanto a las industrias nacionales.

Teniendo en cuenta la importancia de la industria hotelera no solo dentro del ámbito de las industrias si no dentro del turismo en general, es importante el apoyar dentro de las empresas con herramientas administrativas que facilite para los gerentes el control y manejo adecuado de las mismas, manteniendo de esta manera una empresa organizada, satisfaciendo las necesidades y exigencias de los clientes en general.

El Hostal Restaurante Red Las Orquídeas con RUC: 0401236518001, tuvo su inicio en julio de 2012, la idea nació por la necesidad de dar uso a un edificio que se encontraba disponible y sin ningún uso, ubicado en la Av. Eugenio Espejo-18 y José Miguel Leoro esquina (a una cuadra y media del terminal terrestre de la ciudad), desde un principio el Hostal es propio, su dueño es Cristian Estrada Ordoñez y su esposa Daniela Galiano, de sus inicios que empezó a desarrollar

sus actividades con 3 empleados, en la actualidad y con el transcurso del tiempo ha ido aumentando por la necesidad de satisfacer a los clientes de la empresa.

El Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”, brinda actualmente el servicio de hospedaje, mismo que tiene una trayectoria de aproximadamente siete años, en este tiempo ha tenido un crecimiento de acuerdo a la expectativa de su propietario, el principal problema de la empresa es que han perdido el control de los activos fijos empresariales, así como también se realizan compras de los activos fijos que aún se tienen disponibles en bodega.

El Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas” presta el servicio de alojamiento las 24 horas y de restaurante tanto para huéspedes como también para personas externas, con un total de 17 habitaciones entre simples, dobles, triples y familiares y diferentes áreas entre ellas la de recepción, cocina, hospedaje, dentro de estas áreas se encuentran los servicios de wifi gratis, terraza en la azotea, traslados hacia el aeropuerto, servicio de limpieza diario, caja fuerte en la recepción, servicio de tintorería y lavandería, periódicos gratuitos en el lobby, resguardo de equipaje, asistencia turística y compra de entradas a las misma, televisión en las áreas comunes, estacionamiento gratis y desayuno completamente gratis, actualmente cuenta con 6 empleados dentro del hostal y 2 empleados dentro del restaurante, mismos que ayudan a la satisfacción diaria de los clientes.

## **1.2.Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar un diagnóstico de la situación actual del control de activos fijos en el Hostal “Red las Orquídeas”.

## **Objetivos Específicos**

- Examinar la gestión administrativa del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”.
- Determinar los procedimientos utilizados en el uso de los activos fijos.
- Analizar la gestión de talento humano en función de activos fijos que se encuentran en la empresa.

### **1.3.Variables diagnósticas**

- Estructura administrativa
- Procesos
- Talento humano

### **1.4.Indicadores**

#### **Estructura administrativa**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Políticas

#### **Procesos**

- Procedimientos

#### **Estructura organizacional**

- Organigrama
- Jerarquización
- Funciones

### 1.5. Matriz de relación diagnóstica

*Tabla 1: Matriz de relación diagnóstica*

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>INFORMANTES</b>
	Examinar la gestión administrativa del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”.	Estructura administrativa	Misión Visión Objetivos Valores Políticas	Encuestas Entrevistas	Gerente Empleados
Realizar un diagnóstico de la situación actual del control de activos fijos en el Hostal “Red las Orquídeas”.	Determinar los procedimientos utilizados en el uso de los activos fijos.	Procesos	Procedimientos	Encuestas Entrevistas	Gerente Empleados
	Analizar el la gestión de talento humano en función de activos fijos que se encuentran en la empresa.	Talento humano	Organigrama Jerarquización Funciones	Encuestas Entrevistas	Gerente Empleados

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación propia*

*Año: 2019*

## 1.6.Mecánica operativa

### 1.6.1. Indicación de la población y el cálculo de la muestra

Para la propuesta presente se utilizó el censo a toda la población que forma parte del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas”, ya que ellos conocen la situación actual de la empresa, además no se realizó el cálculo de la muestra ya que la unidad de análisis es bajo de 100 elementos.

*Tabla 2: Indicación de la población*

CARGO	POBLACIÓN
Gerente	1
Recepcionista	1
Camareras	3
Cocinero	1
Meseras	2
Total	8

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** Investigación propia

**Año:** 2019

### 1.6.2. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Las técnicas son recursos fundamentales que se utiliza para recabar información mismo que ayuda a saber la situación diagnóstica de algún hecho de su interés.

#### 1.6.2.1.Técnicas

Las técnicas que fueron aplicadas para recabar información dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” son censo y entrevista.

### **1.6.2.2.Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizó las preguntas abierta en la entrevista y el cuestionario para aplicar el censo.

### **1.6.2.3.Información primaria**

- **Entrevistas**

La entrevista en Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” se la realizó al gerente de la empresa, con la finalidad de obtener información contundente requerida dentro de la investigación en cuanto a los procedimientos y su estructura administrativa en sí, así mismo la gestión que tienen los empleados en cuanto al manejo de activos fijos en todas las áreas de la empresa. (Anexo 1)

- **Censo**

El censo dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” fue aplicado a todos los empleados, con la finalidad de obtener información esencial y verídica de los procedimientos administrativos en cuanto al manejo de los activos fijos dentro de la empresa, así como también de los empleados.

### **1.6.2.4.Información secundaria**

La información secundaria fue obtenida documental y bibliográfica, se apoyó y consultó en libros, tesis, manuales, revistas, folletos que ayudaron al eficiente desarrollo de la investigación y de esta manera obtener la información necesaria.

## 1.7. Entrevista al gerente del Hostal Restaurante Red las Orquídeas

### Entrevista Gerente



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA**

### ENTREVISTA

**Objetivo:** Identificar la gestión administrativa que se aplica en la empresa.

#### Entrevista Gerencia

**1. ¿La empresa cuenta con una misión y visión bien estructurada?**

SI	X	NO	
----	---	----	--

Buenos días, al hablar de misión y visión dentro del hostel si se cuenta con ellas, pero nuestro pequeño problema es que desde la creación de nuestra empresa no las plantemos de manera estructurada bien formulada, así mismo al no tenerla expuesta en la paredes o en carteleras nuestros empleados piensan que no las tenemos formuladas, otro del inconveniente es que como algunos de nuestros empleados son nuevos no han tenido el tiempo de conocerlas.

**2. ¿La empresa cuenta con políticas específicas y procedimientos que faciliten el desarrollo de sus funciones?**

SI		NO	X
----	--	----	---

El hostel restaurante Red las Orquídeas pese al tiempo que se encuentra prestando sus servicios en el ámbito hotelero no ha visto la necesidad de crear políticas detalladas que fomenten al buen manejo del mismo, en cuanto a los procedimientos cada uno de los empleados

saben cuáles son las actividades generales que cada uno debe realizar pero actividades específicas que estén detalladas en papeles no existen.

**3. ¿Dentro del hostel tienen objetivos establecidos mismos que ayudan a facilitar el cumplimiento del trabajo?**

SI	X	NO	
----	---	----	--

Si existen objetivos dentro de la empresa, lo que si no ayudan a facilitar el cumplimiento de las actividades que ahí se realizan, los objetivos no están planteados para un crecimiento a futuro de la empresa.

**4. ¿La empresa lleva un control de activos fijos empresariales?**

SI		NO	X
----	--	----	---

Desde la creación del hostel restaurante Red las Orquídeas se tuvo activos fijos que quedaron abandonados de la casa que aquí existía, y con el transcurso del tiempo solo se fue adquiriendo conforme a la necesidad de la empresa y a la demanda de los huéspedes.

**5. ¿Conoce usted el total de activos fijos que dispone dentro de la empresa?**

SI		NO	X
----	--	----	---

Para ser sincero nunca hemos hecho un inventario total de los bienes que se encuentran en el hostel restaurante, desde el momento de la creación del hostel fuimos comprando los activos en base a la necesidad y a la demanda de huéspedes, así mismo los bienes que se van comprando

son en cuanto a la necesidad del hostel tomando en cuenta la utilidad de los mismo, también adquirimos bienes basándonos en la utilidad que cada uno de los activos tiene.

**6. ¿Cree usted que sería conveniente el implementar un sistema de control de activos fijos?**

SI	X	NO	
----	---	----	--

La implementación de un sistema de control que ayude a mantener un control adecuado de los activos sería muy conveniente y de gran ayuda puesto que el simple hecho de querer tener un control de activos satisface de una manera enorme al hostel restaurante, eso a su vez ayudaría a comprar más activos que si sean necesarios mas no los bienes que están embodegados ya que estos por el tiempo igual se han ido dañando.

**7. ¿Se han identificado estrategias que ayuden a controlar los activos fijos de la empresa?**

SI		NO	X
----	--	----	---

Como se mencionó anteriormente no tenemos un sistema que nos ayude con el control de los activos fijos mucho menos hemos elaborado estrategias que nos permitan controlarlos, como se dijo en anteriores preguntas nosotros trabajamos en base a las necesidades del hostel restaurante.

**8. ¿Cree que es importante contar con una estructura administrativa definida?**

SI	X	NO	
----	---	----	--

Para ser sincero pienso que si es importante el tener una estructura administrativa bien definida dentro de cualquier tipo de empresa no solo de la que yo soy dueño, pero de la manera

en que nosotros hemos trabajado sin una definida si lo hemos logrado, no vamos a negar que es difícil el manejanos así porque sabemos que de un momento al otro podemos fallar como empresa poniendo en riegos nuestros clientes ya que si desfavorece este tema.

**9. ¿Los empleados en las diferentes áreas manejan un control de los activos fijos?**

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

Los empleados dentro del hostel y restaurante si son responsables de los activos que cada uno utiliza pero no es que tengan un control adecuado de los mismos, ellos son responsables de tener los bienes limpios, en su lugar y que no afecten las actividades diarias, más un control dentro de los activos fijos ellos no manejan al igual que todos en este hostel restaurante.

**10. ¿Se ha delimitado las funciones de cada uno de los empleados?**

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

Todos los empleados que aquí trabajan saben de manera empírica sus actividades generales que realizan para que el hostel restaurante tenga un buen funcionamiento, por ejemplo el chef sabe que debe cocinar y así sucesivamente, pero el tener las actividades específicas que a cada uno le corresponde y estas estén plasmadas en algún documento no tenemos.

**11. ¿Tiene definidos todos los procesos que se desarrollan dentro de su empresa y quién es el responsable?**

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

Dentro de la empresa no tienen especificadas las funciones, obviamente cada uno de los empleados sabe cuáles son las actividades que realizan diariamente pero no son los procesos que se realizan dentro de la empresa y quien es cada uno de los responsables.

**12. ¿Cuentan con un seguro de incendios y robo para los activos fijos del hostel?**

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------

Dentro del hostel y restaurante “Red las Orquídeas” no se ha contratado un seguro contra incendio y contra robo, hasta ahora no hemos tenido problemas con esos temas y esperamos no poseer esos problemas, en el futuro quisiéramos contratar un seguro.

## 1.8.Tabulación de datos y análisis de la información



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y**  
**Económicas Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA**  
**ENCUESTA**

**Objetivo:** Conocer la situación actual de los Activos Fijos dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas”.

### 1. ¿Conoce la existencia de la misión, visión y objetivos de la empresa?

*Ilustración 1: Gráfico de la existencia de misión, visión y objetivos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

### **Análisis:**

El Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” si tiene estructurado una misión y visión institucional, de lo cual un 75% del personal lo conocen ya que al ingresar al lugar de trabajo se le pide como requisito el aprenderse este, pero un 25% lo desconoce esto en vista a que son funcionarios nuevos los cuales aún no han tenido el tiempo necesario para poder aprendérsela.

## 2. ¿El Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” tiene procedimientos bien definidos en las diferentes áreas?

*Ilustración 2: Gráfico existencia de procedimientos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

### **Análisis:**

En el Hostal Restaurante “Red las orquídeas” no existen definidos procedimientos con respecto a cada una de las áreas ya que dentro de la empresa todos realizan actividades generales en base las necesidades de los clientes, los empleados manifestaron que al desconocer los procedimientos que se realizan dentro de cada área se manejan de manera empírica, e decir realizan las actividades de cualquier manera con tal de que están se cumplan, así mismo dentro de cada una de las áreas no existen jefes inmediatos por lo que cada uno de las personas, prestan sus servicios independientemente de su conocimiento.

3. **¿Considera usted que los activos fijos en el Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” son manejados correctamente?**

*Ilustración 3: Gráfico manejo de los activos fijos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

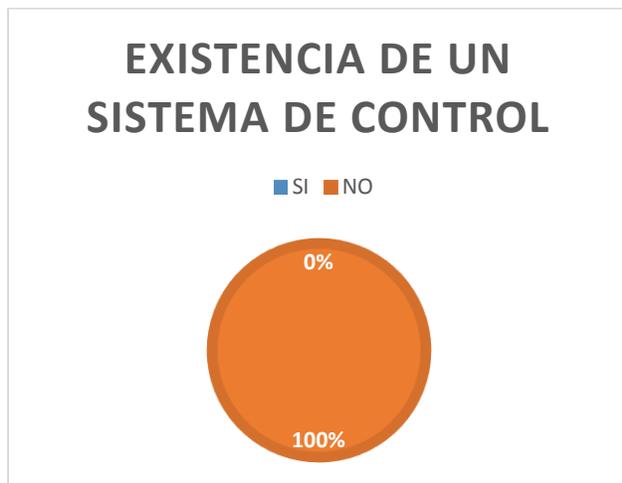
*Año: 2019*

**Análisis:**

Dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” no existe un correcto manejo de los activos fijos, como es de conocimiento de los empleados los bienes están en cada lugar dependiendo de la necesidad de la empresa y no han visto la necesidad de llevar un control o inventario de los mismos, por parte del gerente general existe un descontento por este lado porque los activos fijos son comprados de manera empírica sin saber la necesidad de los mismos, ahí nadie es responsable de ningún bien así que si alguno sufre algún deterioro por mal uso hacen caso omiso al mismo ya que no son los responsables del mismo.

#### 4. ¿Conoce usted que exista un sistema que ayude al control los activos fijos dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas”?

*Ilustración 4: Gráfico de existencia de un sistema de control de activos fijos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

#### **Análisis:**

Dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” no se cuenta con ningún sistema que ayude al control y manejo de los activos fijos debido a que no les ha parecido muy importante la creación del mismo, sería importante la creación de un manual de control que ayude a manejar correctamente los activos fijos ya que eso evitaría una pérdida innecesaria de dinero, ayudaría a resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa

**5. ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de procedimientos para el control de activos fijos dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas”?**

*Ilustración 5: Gráfico de la importancia de la implementación del manual*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**Análisis:**

Todos los empleados dentro de la empresa piensan que la implementación de un manual de procedimientos para el control de activos fijos es fundamental ya que ayudaría a la empresa a mantener correctamente el manejo de los activos fijos, además se podría tener un control del estado de los bienes y también el total de bienes que se encuentran dentro de la empresa, así como también ayudaría a obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones.

## 6. ¿Usted cree que los activos fijos que tiene el hostel se encuentran en buen estado?

*Ilustración 6: Gráfico estado de los activos fijos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

### **Análisis:**

En vista de que los bienes se encuentran dentro del hostel desde el año 2012 el estado de los bienes no es el adecuado en cuanto a la opinión de los empleados, el hecho de que los bienes no sean adecuados no significa que no estén utilizables pero en base a la opinión de los empleados estos activos fijos podrían ser remplazados, dentro de la empresa cada uno de los bienes no se encuentran en su estado al 100% pero no son tampoco inservibles en su totalidad, como se compra bienes innecesarios se utiliza los otros bienes que aún tienen vida útil, ya que

**7. ¿Usted cree que los clientes se encuentran satisfechos con activos fijos que tiene el hostel?**

*Ilustración 7: Gráfico de satisfacción de los clientes*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**Análisis:**

Los empleados dentro del hostel asumen que los clientes se sienten satisfechos con el estado de los activos fijos que poseen la empresa en vista de que no han recibido ningún tipo de quejas en cuanto a este tema, además los clientes han regresado al hostel y día a día han aumentado sus clientes, el aumento de clientes mensualmente hace referencia a que les gusto el lugar y por ende los servicios que presta, demostrado de esta manera que los bienes le parecen satisfactorios.

**8. ¿Piensa usted que sería factible y útil la creación de un Manual de procedimientos para el control de Activos Fijos dentro del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas”?**

*Ilustración 8: Gráfico de factibilidad de la creación del manual*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**Análisis:**

Los empleados del hostel piensan que la creación del manual de procedimientos para el control de activos fijos sería muy factible y útil ya que ayudaría no solo a controlar los mismos sino que ayudaría a establecer procedimientos y funciones que ayuden a mejorar el control de los mismos, así mismo piensan que Manual de Procedimientos debidamente elaborado, permite al funcionario de la institución o empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplimentar una determinada tarea.

## 1.9. Diagrama de causa y efecto

*Tabla 3: Diagrama de causa y efecto*

CAUSA	EFEECTO
Inadecuado procedimientos de control de activos fijos.	Incumplimiento de la estructura administrativa.
Escaso control de los movimientos de activos fijos.	Inventario desactualizado de los bienes existentes.
Falta de inventario de los activos fijos.	Desconocimiento de totalidad de bienes que se encuentran dentro de la empresa.
Falta de una estructura organizacional.	Desconocimiento de actividades del personal.
Desconocimiento de bienes existentes.	Compra de bienes innecesarios disponibles en bodega dentro de la empresa.
Falta de constataciones anuales dentro de la empresa.	Pérdida de bienes disponibles para ser utilizados en la empresa, por fraude interno.
Bienes deteriorados dentro de las instalaciones de la empresa.	Insatisfacción de los clientes y disminución de ingresos.
Compras innecesarias de bienes disponibles.	Pérdidas dentro de la empresa.
No cuenta con un seguro multiriesgos.	Exposición a riesgos que le puedan ocasionar pérdidas catastróficas que de un momento al otro le pueda hacer cerrar su negocio.

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

## 1.9 Determinación del problema diagnóstico

Una vez realizado el diagnóstico mediante la aplicación de un diagrama de causa y efecto dentro de la empresa se logró recopilar información necesaria para determinar los siguientes resultados:

El Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” en lo referente a la gestión administrativa tiene una misión y visión bien estructurada que le ayuda a la empresa a cumplir con sus actividades en base a la satisfacción de los clientes, pero en sí no dispone de las demás bases filosóficas que una empresa debería tener como son: objetivos estratégicos, políticas y valores que se engloban en sí en todo el manejo de las diferentes áreas, lo cual impide definir metas para un crecimiento continuo dentro de la empresa, así mismo la empresa no cuenta con un organigrama estructura en el cual están bien definidas las funciones de cada uno de los empleados no solo en lo referente a las áreas en sí sino también al manejo de los activos fijos empresariales, así mismo no dispone de un manual de procedimientos en el cual se explican de manera detallada todos los procesos que conllevan al buen manejo de la empresa así mismo no solo en las áreas netamente del giro del negocio, sino también en las referentes a los activos fijos.

Se encontró también que el problema actual dentro de la empresa es que no se tiene un sistema de control de activos fijos que le permita administrar eficientemente los bienes que se encuentran dentro de las instalaciones de la misma, por lo que se ve la necesidad de implementar un manual para el manejo y gestión de los activos fijos que le permita optimizar no solo los recursos humanos sino también los recursos físicos de la empresa.

A pesar de tener falencias tanto en el manejo de las áreas como en el manejo de los activos fijos el hostal ha logrado tener un alto renombre dentro del mercado posicionándose dentro de los mejores hostales de la ciudad, brindando de esta manera una confianza a sus clientes y brindando un servicio de calidad.

En base a los problemas encontrados se considera necesario la creación de una Manual de Procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante “Red las Orquídeas” con el fin de mejorar de manera significativa no solo el manejo administrativo en si sino también el control de los activos fijos manteniendo de esta manera un correcto inventario de todo los bienes que este posee para el servicio de los clientes, así también con el control de los bienes ayudaría al mejor desempeño dentro de todas las áreas existentes dentro del hostal, así mismo se encontró riesgos catastróficos al no tener contratadas pólizas de seguros.

## CAPIÍTULO II

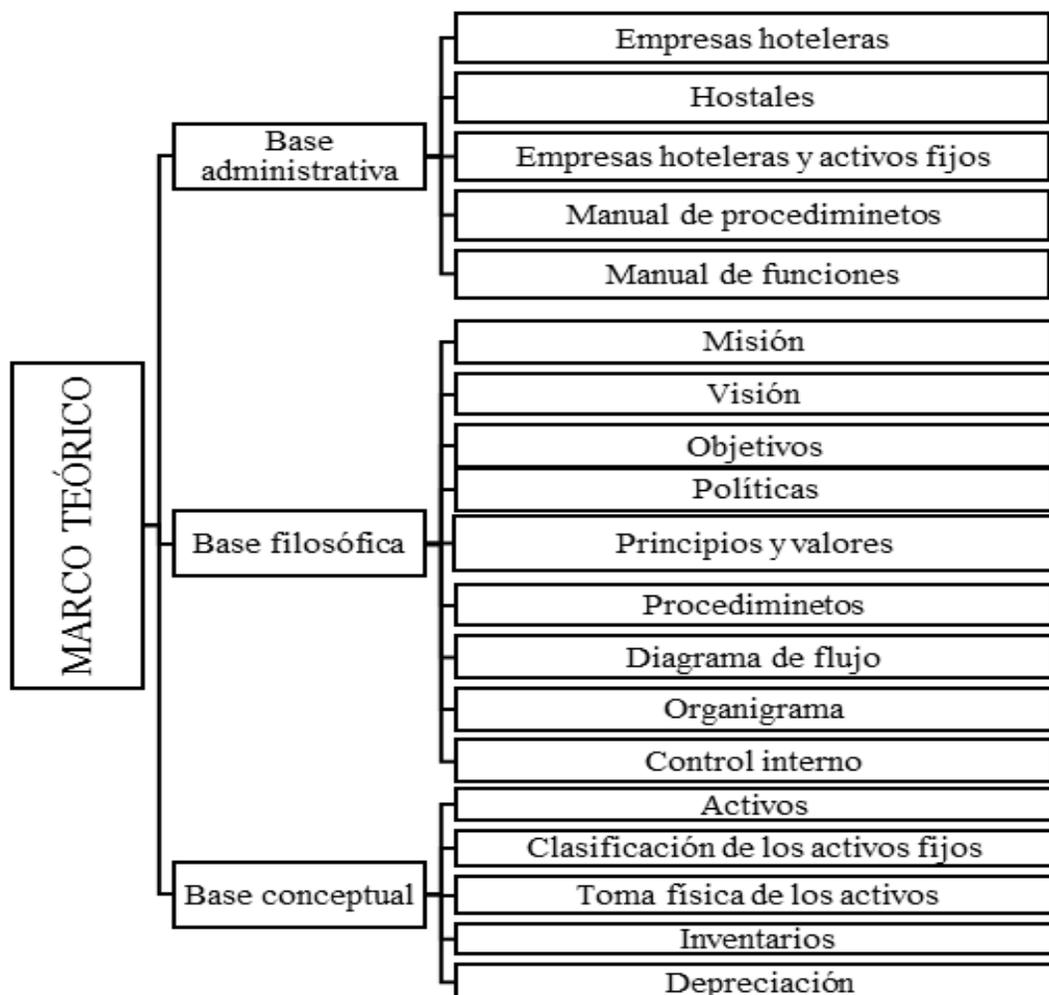
### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Objetivo

Establecer los referentes teóricos que permitan desarrollar un Manual de Procedimientos para el control de Activos Fijos del “Hostal Restaurante Red Las Orquídeas” de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

#### 2.2. Estructura del Marco Teórico

*Ilustración 9: Estructura Marco teórico*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

## **2.3.Base Administrativa**

### **2.3.1. Empresas**

Las empresas son conocidas como una: “Unidad económica organizada para alcanzar uno o varios objetivos relacionados con la producción y/o distribución de bienes y servicios. Por la calidad de sus propietarios, las empresas pueden clasificar como individuales, sociales de echo y sociedad de derecho” (Ley de Compañías, 2010).

Por lo cual las empresas son todas las entidades económicas cuyo objeto es la de brindar servicios a las demás personas, cuyo objetivo principal es la generar lucro o ganancia para los dueños o socios de la misma.

### **2.3.2. Hostales**

Al hablar de los hostales primero debemos saber de sus inicios en el siglo XX por el maestro alemán Richard Schirrmann ya que él solía hacer pequeños viajes con sus alumnos para conocer la naturaleza, teniendo como iniciativa la creación de un albergue para sus estudiantes al cual se le conoció por primera vez hostal.

El hostal es conocido como un:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, pág. 8)

Los hostales diferentes a los hoteles en cuanto a su precio siendo esta la principal característica que lo difiere de ellos, se utilizan en espacios compartidos, la mayoría de hostales ofrece habitaciones privadas únicamente con baño privado como dentro de los servicios ofrecidos, inclusive tienen servicio de restaurantes de modo que ayudan a ahorrar dinero.

### **2.3.3. Empresas hoteleras y los activos fijos**

Dentro del capítulo II del “Reglamento de Alojamiento Turístico” en su sección primera la cual hace referencia a los procedimientos de registro, inspección e identificación en su artículo número siete literal f hace referencia a los activos fijos en el cual explica que: “El inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal” (Ministerio de Turismo, 2015, pág. 6).

En el Suplemento al Reglamento de Alojamiento Turístico se encuentra todos los requerimientos de necesarios de bienes y servicios tomando en cuenta la infraestructura dentro de cada una de las dependencias así como en activos fijos que debe poseer una empresa hotelera de categoría Hostal HS, (figuras 10, 11, 12,13) todo esto tomando en cuenta las tres diferentes sub categorías en las que se puede dividirse:

- Hostal 3 estrellas
- Hostal 2 estrellas
- Hostal 1 estrella

Ilustración 10: Requerimientos Hostal

ANEXO 2. HOSTAL - HS					
Requerimientos por categoría - HS					
REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA				
	INSTALACIONES GENERALES				
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.		10% 	0	0
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial. 		X		
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X 	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		Área de comedor.	X		
ACCESOS					
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.		X*		

Fuente: Ministerio de Turismo

Año: 2019

Ilustración 11: Requerimientos Hostal

ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
Áreas de clientes - Habitaciones					
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		2% 	0	0
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X		
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X	
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural. 		X		
8	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X		

Fuente: Ministerio de Turismo

Año: 2019

**Ilustración 12: Requerimientos Hostal**

		Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.		X	
		Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.			X
9	Caja fuerte en la habitación.		X		
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	
12	Portamaletas.		X		
13	Clóset o armario.		X		
	Clóset, armario o colgador de ropa.			X	X
14	Escritorio o mesa.		X		
15	Silla, sillón o sofá.		X		
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		X**	X	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	X

**Fuente:** Ministerio de Turismo

**Año:** 2019

#### 2.3.4. Manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos “contiene información detallada de la organización como son los antecedentes, normativa, estructura orgánica, organigrama, misión, visión y funciones organizacionales” (Franklin & Fincowsky, 2014)

Los manuales administrativos son considerados como un elemento del sistema de control interno como un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa, en el cual se detallan de manera ordenada instrucciones sobre funciones, sistemas y reglamentos de todas las actividades que realiza la empresa.

#### 2.3.5. Manual de funciones

Un manual de funciones es aquel que “se compone por los organigramas de las unidades organizativas que integran la macro estructura y las descripciones de puestos que forman las unidades administrativas de la organización” (Huamán & Ríos, 2015).

Los manuales de funciones son conocidos también como: “manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización” (Franklin & Fincowsky, 2014).

Por lo que los manuales de funciones llegan a ser fundamentales dentro de todas las empresas en vista de que se encuentran explícitas todas las funciones de cada uno de los empleados.

## **2.4.Base filosófica**

### **2.4.1. Misión**

En si la misión es la razón de ser de la institución sin esta la misma no sabe el sentido de existir:

La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe y por tanto da sentido y guía las actividades de la empresa; la misión debe contener y manifestar características claras que le permitan permanecer el tiempo así: Atención/orientación al cliente, Alta calidad del Producto/servicio, Mantener una filosofía de mejoramiento continuo y especificaciones del producto servicios. (Palacios, 2015, págs. 61,62)

La misión de las instituciones se conoce como la razón de ser de la misma, dentro de esta podemos encontrar sus objetivos y sus funciones a realizar proporcionando la alta calidad de las instituciones.

### **2.4.2. Visión**

La visión es otro punto muy importante dentro de las instituciones: “Es la declaración amplia y suficiente de dónde quiere ir la empresa o negocio estar dentro de cinco o más años” (Palacios, 2015, págs. 61,62).

A su vez la visión debe: “ser estimulante, amplia, inspiradora, conocida y que promueva la pertinencia de todos los miembros de la institución, (...). La visión señala el rumbo y la dirección, es la cadena que une en las empresas el presente con el futuro” (Palacios, 2015, págs. 61,62).

La visión es lo que quiere ser la institución a un futuro, son las metas que desea cumplir conforme va creciendo.

### **2.4.3. Objetivos**

Para que una institución camine por buen camino deben tener objetivos mismos que son: “la base para determinar qué actividades se deben ejecutar, los resultados a corto, mediano y largo plazo que se espera obtener para hacer real su misión y visión” (Palacios, 2015, pág. 64).

Los objetivos son como propósitos que tiene la institución para crecer y llegar a cumplir a cabalidad tanto su misión como su visión de una manera eficaz y eficiente.

### **2.4.4. Políticas**

Las políticas también forman parte dentro de los aspectos fundamentales e importantes de las instituciones:

“Las políticas son conceptos que guían y orientan el pensamiento y acción de los emprendedores en la toma de decisiones para el logro de la misión, visión, ética, objetivos y las estrategias” (Luna, 2016, pág. 56).

Son las normativas que deben tener, como toda institución necesita de reglas para poder llevar de manera correcta sus actividades, ayudan a guiar y orientar las directrices que ayudan a la toma de decisiones dentro de una institución.

### **2.4.5. Principios y valores**

Los principios y valores son muy primordiales en el camino del éxito de cualquier tipo de institución son importantes estas son: “las creencias y valores que guían e inspiran la vida de una organización o negocio, definen lo importante para una empresa, guían el actuar de las personas y la sociedad y demandan liderazgo” (Palacios, 2015, pág. 62).

Los principios y valores son la inspiración de una institución, en base a estos se guían las actividades y el actuar de todas las personas y de la institución en sí.

### **2.4.6. Procedimientos**

Los procedimientos al igual de los procesos son importantes puesto que establecen mejorar para el proceso de actividades son importantes por:

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Es común que los procedimientos crucen las fronteras departamentales. Por ejemplo, el procedimiento de tramitación de pedidos de una compañía manufacturera involucrará casi indudablemente al departamento de ventas (a causa del pedido original), el departamento de finanzas (para la confirmación de la recepción de fondos y la aprobación de crédito al cliente), el departamento de contabilidad (para el registro de la transacción), el departamento de producción (dado que el pedido implica la producción de bienes o la autorización para extraerlos del almacén) y el departamento de tráfico (para la determinación de los medios y ruta de transporte para su entrega). (Koontz & Weihrich, 2013)

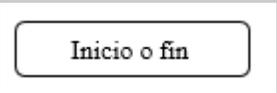
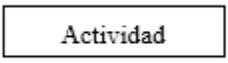
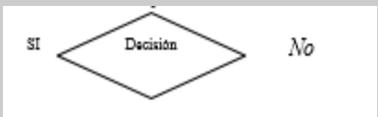
Los procedimientos en si son conocidos por su importancia dentro de una institución estos ayudan de manera eficiente al manejo de todas las actividades que se encuentran inmersas dentro de la misma.

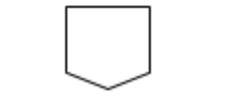
#### 2.4.7. Diagrama de flujo

Los diagramas de flujos sirven para visualizar de manera más sencilla los procedimientos a seguir son importantes por: “Porque representan gráficamente de la secuencia lógica que se sigue en un conjunto de actividades, documentos, archivos y puestos de trabajo que intervienen en un procedimiento detallado” (Müch & García , 2017, pág. 64).

Los diagramas son representaciones gráficas de un conjunto de procesos que posee una institución para poder trabajar de manera eficiente.

**Tabla 4:** Simbología de los Diagramas de Flujo

Símbolo	Significado	Aplicación
	Terminal	Indica el inicio o fin de un procedimiento, contiene el nombre de este.
	Operación	Se escribe la actividad relativa de un paso del procedimiento.
	Documento	Representa el uso y manejo de formatos que entren, se utilicen, se generen y salgan del procedimiento.
	Archivo	Indica que un documento es archivado.
	Decisión	Representa la alternativa de aceptar o rechazar una actividad del procedimiento (sí o no)
	Conector de la actividad	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en lo que se continúa el diagrama de flujo

	Conector de página	Es una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que se continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo	Conecta los diferentes símbolos del diagrama de flujo, señalando el orden en que deben realizarse las distintas actividades, así como el sentido del movimiento y flujo.
	Puente	Se usa para cruzar líneas de comunicación de un procedimiento sin interferirlo.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La “o” indica el original de la copia.</li> <li>• La “c” indica la copia</li> <li>• F1, F2, F3 indica la clave del documento</li> </ul>	Indica la distribución de los ejemplares del documento en uso

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** (Münch & García,

2017) **Año:** 2019

#### 2.4.8. Organigramas

Los organigramas dentro de la base administrativa de las instituciones son importante y eficientes por: “El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución, se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (Enrique B., 2014).

Los organismos son representaciones gráficas de las estructuras orgánicas institucionales en ellas se muestran las composiciones de las unidades administrativas y en sí de toda índole.

#### 2.4.9. Control Interno

En si el control interno es visto de diferentes maneras en las distintas empresas e instituciones, pero una manera sencilla de definir al control interno es: “COSO define el control interno como

un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (Mantilla, 2014, pág. 1).

Los primordiales objetivos que se llegan a lograr con un correcto control interno son “la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas y obligaciones y salvaguardar los activos fijos” (Mantilla, 2014).

Existe en si un solo sistema de control interno: “Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes métodos operacionales y contables” (Estupiñan Gaitán, 2016).

Al hablar de control interno y del logro de sus objetivos debemos tomar en cuenta lo siguiente: “mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar funciones, asegurarse que se está logrando los objetivos establecidos, mantener una ejecutoria eficiente y determinar si la empresa está operando conforme a las políticas” (Estupiñan Gaitán, 2016).

Para poder verificar el logro de los objetivos anteriormente mencionados se debe verificar lo siguiente: “el control del medio ambiente, el control de evaluación de riesgo, el control y sus actividades, el control del sistema de información y comunicación, el control de supervisión” (Estupiñan Gaitán, 2016).

En si el control interno hace referencia a la eficacia y a la eficiencia de una institución sea pública o privada, el cual ayuda a lograr todos los objetivos establecidos dentro de la misma para tener un efectivos funcionamiento.

## **2.5.Base Conceptual**

### **2.5.1. Activos**

Dentro de las empresas se posee activos los cuales son considerados por:

De acuerdo a procedencia, por ejemplo, en el efectivo, los inventarios, las edificaciones, los muebles de oficina, la maquinaria y equipo y el equipo de transporte y parte de los aportes personales o sociales en sociedades comerciales, son personas naturales, los socios o accionistas los que aportan los primeros recursos para que los negocios se desarrollen y crezcan. (Fierro Martínez & Fierro Celis, 2015, pág. 60)

Así mismo se considera que los activos son “recursos controlados por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que se esperan obtener, en el futuro un beneficio económico” (Fierro Martínez & Fierro Celis, 2015, pág. 60).

De igual manera “los activos tienen la capacidad de generar bienes o servicios capaces de satisfacer deseos o necesidades de los clientes, y están dispuestos a pagar por ellos, contribuyen con la generación de los flujos de efectivo mediante utilización de otros recursos” (Fierro Martínez & Fierro Celis, 2015, pág. 60).

### **2.5.2. Activos fijos**

“Los activos fijos tienen en esencia dos características básicas. Son bienes y derechos de la empresa con carácter de permanencia y están relacionados con el objeto social del negocio; es decir, con la razón de ser del ente económico estudiado” (Guzmán Vásquez, Guzmán Vásquez, & Romero Cifuentes, 2007, pág. 62).

### **2.5.3. Clasificación de los activos fijos**

Los activos fijos dentro de las empresas para la facilidad de los estudios son clasificados de la siguiente manera:

- **Activos fijos tangibles de planta no depreciables:** “Los activos fijos tangibles de planta

no depreciables son los bienes de una empresa que se pueden tocar o palpar y que no pierden su valor por su uso al contrario ganan plusvalía. El activo clásico en esta clasificación son los terrenos” (Ministerio de Economía y Finanzas NIIF, 2015)

- **Activos fijos tangibles de planta depreciables:** Al igual que el grupo anterior estos activos puede ser tocados o palpados con la diferencia que estos si se deprecian, es decir pierde su valor por su uso. Los activos fijos más representativos dentro de este grupo son la maquinaria y equipo, el edificio, los muebles y enseres, los vehículos, las herramientas y los equipos de cómputo. (Ministerio de Economía y Finanzas NIIF, 2015)
- **Activos fijos tangibles agotables:** Son aquellos que no se deprecian pero si se agotan, estos activos son más comunes en empresas agrícolas, apícolas, de petróleo.
- **Activos fijos intangibles no amortizables:** “Son los relacionados con el objeto del negocio, con carácter de permanencia, pero pierden valor con el paso del tiempo, entre ellas las patentes y los derechos de auto” (Ministerio de Economía y Finanzas NIIF, 2015)

#### 2.5.4. Toma física de activos

La toma física de los activos fijos es una de las actividades más importantes dentro de cada una de las empresas, ya que “consiste en verificar físicamente los bienes, a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real” (Monografías ).

La toma física de inventarios se la realiza dentro de tiempos específicos que son organizados por la empresa.

Dentro de la toma física de activos fijos, cada uno de los bienes que no disponga etiqueta de identificación permanente se procederá a colocar una etiqueta temporal para facilitar el trabajo del equipo de constatación. Esta etiqueta debe tener un código ya sea numérico o alfanumérico mediante el cual se identifique el tipo de activo que es.

### 2.5.5. Depreciación de activos fijos

La depreciación de los activos fijos dentro de las empresas es importante ya que ayuda a saber si un bien se encuentra en buen estado o ya necesita ser remplazado.

“La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes” (REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI, 2018):

- Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares 5% anual, 20 años de vida útil.
- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual, 10 años de vida útil.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual, 5 años de vida útil.
- Equipos de cómputo y software 33% anual, 3 años de vida útil. (REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI, 2018)

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1.Introducción**

El manual de procedimientos de activos fijos abarca información ordenada e importante para el correcto funcionamiento de las empresas, ayuda a mejorar la gestión y distribución de los activos fijos y cada uno de los responsables de los mismos, así como también las funciones del personal en referencia al cuidado y manejos de los mismos, efectuando los procesos de una manera eficaz para de esta manera mejorar la productividad dentro del “Hostal y Restaurante Red las Orquídeas”.

Una vez evidenciado los problemas encontrados, mediante las encuestas y entrevistas, se pudo evidenciar la creación de un manual de procedimientos para el control de activos fijos en el cual se encuentren detallados todas las funciones, procedimientos y procesos a realizar para el correcto manejo de los activos fijos.

#### **3.2.Objetivo General**

Diseñar una propuesta de manual que permita el control de activos fijos en el Hostal “Red las Orquídeas”.

#### **3.3.Objetivos Específico**

- Establecer lineamientos y políticas que contribuyan a mejorar el desarrollo de los procesos en el hostal.
- Determinar las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo en la empresa.
- Identificar los procesos y procedimientos desarrollados dentro de la empresa.

#### **3.4.Diseño de la propuesta**

##### **3.4.1. Objeto**

El manual administrativo se utiliza como una herramienta de organización y comunicación, ya que contiene información ordenada y sistémica sobre los objetivos, políticas, funciones y procesos que se desarrollan dentro de la empresa, logrando de esta manera una administración más ordenada y eficiente.

### **3.4.2. Instrucciones**

Para el correcto funcionamiento del manual para el control de activos fijos, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El personal que trabaja dentro del hostel y restaurante debe tener total acceso al manual.
- El manual está creado de tal manera en que todo el personal encuentre fácilmente información clara y precisa para el cumplimiento de las actividades diarias dentro del Hostel y Restaurante.
- El encargado del personal debe vigilar el correcto cumplimiento de todos los procedimientos y funciones descritas en el presente manual.
- El manual de procedimientos para el control de activos fijos será modificado únicamente solo por el gerente general o por algún subordinado o previa autorización del mismo.

### **3.4.3. Alcance**

El presente manual de procedimientos para el control de activos fijos posee información relevante para el responsable de personal y para el gerente general, así como también para cada uno de los departamentos dentro del hostel y restaurante, en el cual se indican de manera clara la descripción de los diferentes puestos y funciones que tiene cada empleado, así como también información de todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en la empresa.

### **3.4.4. Política**

El presente manual es una ayuda para el desarrollo de las actividades de todas las personas que trabajan en el hostel.

Al momento de realizar la selección y contratación de personal nuevo se verificará que se cumplan todos los requerimientos establecidos dentro del manual y procedimientos del hostel y restaurante.

Se comprobará de manera periódica la eficacia y eficiencia de los procedimientos del control de activos fijos a fin de que si se encuentra algún cambio modificarlo en caso de ser necesario.

Se debe difundir a todo el personal del hostel y restaurante, el contenido presente dentro del manual para su correcto manejo.

### 3.4.5. Beneficiarios de la Propuesta

Los beneficiarios del presente manual son principalmente para el Gerente General y dueño del Hostel y Restaurante Red las Orquídeas, y en si todos los empleados que se encuentran trabajando en el mismo.

*Tabla 5: Beneficiarios del Manual*

<b>CARGO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gerente (Cristian Estrada)	1
Recepcionista	1
Camareras	3
Cocinero	1
Meseras	2

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

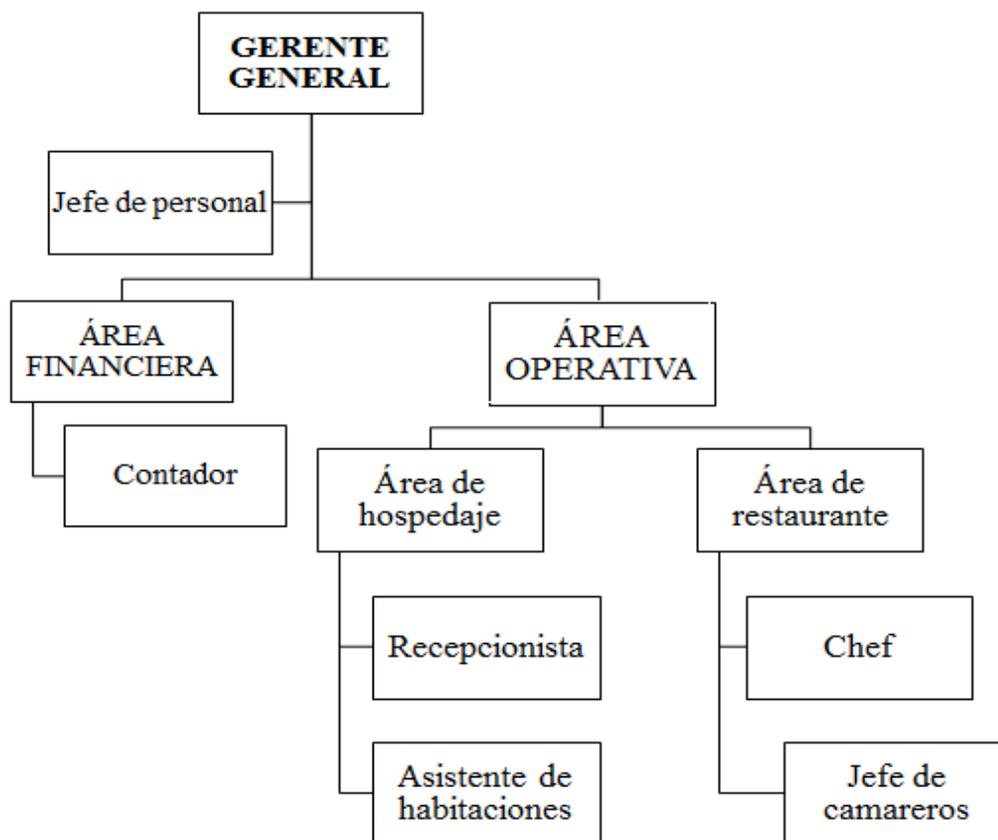
### 3.4.6. Marco Legal

- Código de Trabajo
- Reglamento de alojamiento turístico.
- Estructura Orgánica
- Planificación
- Manual de descripción de puestos y funciones
- Manual de Procedimientos

### 3.4.7. Estructura orgánica

- **Organigrama**

*Ilustración 13: Organigrama de Hostal y Restaurante Red las Orquídeas*



*Elaborado por: El Autor*  
*Año: 2019*

### 3.4.8. Planificación

- **Misión**

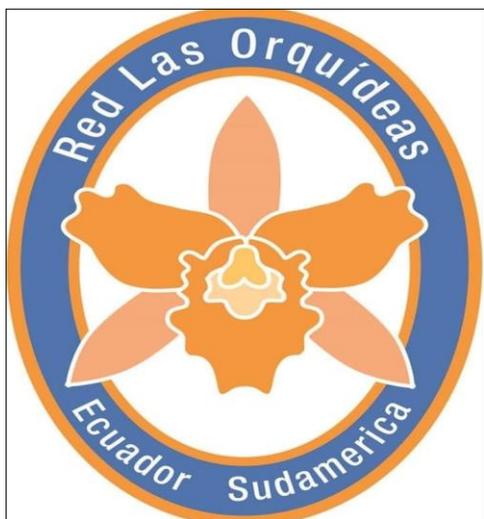
Somos una empresa líder enfocada a la prestación de servicios hoteleros y de restaurante, que ofrece una atención de calidad con calidez de manera amable para de esta manera garantizar la satisfacción y las exigencias de nuestros clientes, brindando servicios y productos de alta calidad, con trabajo en equipo con él, compromiso y desarrollo continuo de nuestro personal.

- **Visión**

El Hostal y Restaurante Red las Orquídeas tiene la visión de lograr un liderazgo dentro de los hostales de su categoría. Tenemos la visión de ser el mejor hostal a nivel provincial ubicándonos como el preferido por la calidad de productos que se dispone así como el servicio que ofrece.

- **Logotipo**

*Ilustración 14: Logotipo de la empresa*



*Elaborado por: El Autor*

*Año: 2019*

- **Objetivo de la empresa**
  - Crear un hostel que ofrezca servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.
  - Ser el primero en la cadena hotelera dentro de la provincia.
- **Estrategias**
  - Mejorar los servicios que brinda el Hostel y Restaurante Red las Orquídeas.
  - Gestionar con el departamento de contabilidad la adquisición de activos fijos dentro de la empresa.
  - Ampliar las relaciones con los clientes para de esta manera atraer a nuevos clientes.
  - Contratar publicidad para la empresa.
  - Mantener una relación estrecha con los proveedores tanto de alimentos como de activos fijos.
  - Realizar capacitaciones o programas para mejorar el ambiente laboral en la empresa.
- **Políticas**
  - El Hostel y Restaurante Red las Orquídeas tiene la responsabilidad y el compromiso de cumplir a cabalidad las normas de calidad emitidas tanto por el Ministerio de Turismo así como por otras empresas.
  - Cortesía en la prestación de sus servicios.
  - Agilidad en los procesos que presta.
  - Obtención de capacitaciones al personal para la actualización de conocimientos y mejora del hostel.
  - Afianzar las relaciones entre el personal y de esta manera fortalecer el emprendimiento de los empleados.
  - Realizar evaluaciones del desempeño de la eficacia y eficiencia en el uso de sus

recursos.

- **Valores**

- **Responsabilidad:** Todos los miembros que conforman parte del Hostal y Restaurante Red las Orquídeas deben cumplir a cabalidad sus responsabilidades y obligaciones asignadas a cada empleado.
- **Honestidad:** Las actividades que realizan el personal debe ser realizada de manera honesta, consiente y clara para poder cumplir las satisfacciones de los clientes.
- **Respeto:** Dentro del Hostal y Restaurante Red las Orquídeas debe existir respeto hacia cada uno de los empleados así como también hacia los clientes, para de esta manera tener un ámbito laboral pacífico.
- **Solidaridad:** Todo el personal dentro del Hostal y Restaurante Red las Orquídeas debe apoyarse para de esta manera fortalecer los lazos de amistad y solidaridad.
- **Lealtad:** Debe existir lealtad con sus principios morales entre trabajadores y ellos con los clientes.
- **Trabajo en equipo:** Siendo el principal para poder lograr los objetivos propuestos por el hostal, trabajando armónicamente y en un buen ambiente.

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

#### 1. Gerente

Tabla 6: Manual de funciones del gerente

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES “HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente	<b>Nivel de instrucción:</b>	Licenciatura en administración de empresas,
<b>Área:</b>	Gerencia		administración de hoteles y restaurantes, o especialización no relacionada.
<b>Supervisado por:</b>		<b>Experiencia:</b>	De 3 a 4 años de experiencia en la administración hotel en un hotel de servicio completo.
<b>Supervisa a:</b>	La operación general del hotel		
Descripción del Puesto			
<p>Es la persona encargada de supervisar la operación general del hotel para lograr los objetivos planeados de integridad operativa, medidos por los ingresos y las ganancias garantizando la satisfacción de los asociados y superará las expectativas de los huéspedes.</p> <p>Responsable de la supervisión activa de todas las disciplinas del hotel, incluidas, entre otras, la oficina central, los servicios para huéspedes, el servicio de comidas, el servicio de limpieza, el mantenimiento, las operaciones del personal, lo que garantiza un ambiente de buenas relaciones públicas con los huéspedes, asociados y la comunidad.</p>			
Funciones y Responsabilidades			
<p>Cumplir y hacer que se cumplan los, reglamentos, funciones, procesos, políticas, valores y responsabilidades que se tiene el hostal.</p>			

Habilidad para construir un equipo cohesionado y facilitar el logro de objetivos.	
Controlar las actividades que se encuentran en cada uno de los departamentos.	
Actitud ante los problemas y su eficacia para la rápida y oportuna solución de los problemas.	
Realizar la planificación de las actividades empresariales dentro del hostel.	
Cumplir a cabalidad todas las normas vigentes a las cuales debe regirse como son las del Ministerio de Turismo entre otras.	
Realizar evaluaciones de desempeños, con la premiación de bonificaciones.	
Asegurar la entrega adecuada de todos los servicios para los huéspedes, que incluyen, entre otros, la hora social, el servicio de desayuno, la limpieza en seco, la entrega por correo, el transporte, la compra de comestibles, la entrega de periódicos, la conexión inalámbrica a Internet, etc.	
Resolver quejas de los huéspedes en relación a la atención recibida dentro del hostel.	
Asegúrese de que todos los suministros y activos fijos del hotel estén debidamente almacenados y que todo el equipo del hostel esté en buenas condiciones de funcionamiento para el uso de los huéspedes.	
Otras que fueran necesarias.	
<b>Competencias Generales</b>	
Liderazgo	Trabajo en equipo
Toma de decisiones estratégicas	Enfoque al cliente
Visión de negocios	Confianza
Relaciones de trabajo	Liderazgo
Comunicación	Rendimiento
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>

## 2. Contador

Tabla 7: Manual de funciones del contador

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES “HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Contador	<b>Nivel de instrucción:</b>	Licenciatura o ingeniería en contabilidad y auditoría.
<b>Área:</b>	Contabilidad		
<b>Supervisado por:</b>	Gerente General	<b>Experiencia:</b>	De 2 a 3 años de experiencia en contabilidad general, análisis de conciliaciones bancarias y control interno.
<b>Supervisa:</b>	-		
Descripción del Puesto			
<p>Es la persona encargada de supervisar de forma clara, rápida y sobre todo confiable los reportes términos financieros la situación de la empresa, así como también la revisión de los registros contables que informan sobre los gastos e ingresos del establecimiento para verificar que se cumplan a cabalidad los procedimientos necesarios dentro de la empresa.</p>			
Funciones y Responsabilidades			
<p>Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.</p>			
<p>Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.</p>			
<p>Cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo de la empresa.</p>			
<p>Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.</p>			
<p>Realizar las compras mensuales de los bienes y suministros de manera paulatina conforme sea la necesidad empresarial.</p>			

Registrar el origen y aplicación de los recursos.		
<b>Competencias Generales</b>		
Integridad	Competencia profesional y diligencia	
Toma de decisiones	Confidencialidad	
Comportamiento profesional		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

### 3. Jefe de personal

*Tabla 8: Manual de funciones del Jefe de personal*

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES</b> <b>“HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de personal	<b>Nivel de instrucción:</b>	Licenciatura en administración de empresas, o especialización no relacionada.
<b>Área:</b>	Administración		
<b>Supervisado por:</b>	Gerente General	<b>Experiencia:</b>	De 1 a 2 años de experiencia en administración de empresas o afines.
<b>Supervisa:</b>	Encargados de cada área		
<b>Descripción del Puesto</b>			

Es la persona encargada de supervisar la operación que realizan los empleados en cada una de las áreas de mantener todo listo para cumplir con las actividades regulares.

Responsable de la supervisión activa de todas las disciplinas del hotel, tales como los servicios para huéspedes, el servicio de comidas, el servicio de limpieza, el mantenimiento, las operaciones del personal, lo que garantiza un ambiente de buenas relaciones públicas con los huéspedes, asociados y la comunidad.

### **Funciones y Responsabilidades**

Supervisar que los sistemas de cómputo se encuentren en buen estado.

Conjuntamente con el responsable de contabilidad se encarga de revisar que los suministros así como los activos fijos sean los suficientes para el hostel.

Realizar la entrega de los activos fijos a los responsables de cada área para que ellos sean responsables de su uso.

Controlar que todas las áreas del hostel cuenten con los implementos necesarios,

Supervisar conjuntamente con el departamento de contabilidad la compra de los activos fijos necesarios, evitan compras excesivas de bienes existente.

Informar al gerente general que bienes se encuentran en mal estado para el cambio inmediato.

### **Competencias Generales**

Integridad	Competencia profesional y diligencia
Toma de decisiones	Responsabilidad
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
	<b>Aprobado por:</b>

#### 4. Recepcionista

Tabla 9: Manual de funciones del Recepcionista

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES “HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Recepcionista	<b>Nivel de instrucción:</b>	Bachiller culminado
<b>Área:</b>	Área de Recepción y Habitaciones		
<b>Supervisado por:</b>	Jefe de personal	<b>Experiencia:</b>	Experiencia de un año en atención al cliente.
<b>Supervisa a:</b>	-		
Descripción del Puesto			
El recepcionista de hotel es el profesional que recibe a los huéspedes a su llegada al hotel y también el último que tiene contacto con los mismos antes de terminar su estancia.			
Funciones y Responsabilidades			
Acoger y despedir a los huéspedes.			
Ofrecer información turística a los clientes.			
Resolver las incidencias, quejas y reclamaciones.			
Competencias Generales			
Liderazgo		Dominio lengua extranjera	
Responsabilidad		Puntualidad	
Rapidez		Confianza	
Relaciones con los clientes		Comunicación	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
-----------------------	----------------------	----------------------

### 5. Asistente de habitaciones

*Tabla 10: Manual de funciones Asistente de personal*

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES “HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Asistente de habitaciones	<b>Nivel de instrucción:</b>	Bachiller culminado
<b>Área:</b>	Área de Recepción y Habitaciones		
<b>Supervisado por:</b>	Jefe de personal	<b>Experiencia:</b>	1 año de experiencia en administración
<b>Supervisa a:</b>	Personal de limpieza		
Descripción del Puesto			
<p>Los asistentes de habitaciones son los encargados de preparar las habitaciones de los huéspedes y se aseguran de que cumplen con los estándares requeridos. Sus responsabilidades incluyen hacer las camas, limpiar la habitación y colocar la ropa de cama, toallas y artículos de tocador.</p>			
Funciones y Responsabilidades			
<p>Los asistentes del servicio de habitaciones se aseguran de que las habitaciones y demás áreas públicas del hotel están limpias y ordenadas.</p>			
<p>La parte principal de su trabajo es la limpieza y orden de los dormitorios. Por la mañana, los asistentes recogen las llaves de las habitaciones.</p>			
<p>Hacer una limpieza completa o superficial depende de si el huésped seguirá alojado en la habitación al día siguiente o si ya la deja aquél día, y depende también de la política del hotel.</p>			

Después hacen las camas y cambian las toallas, vacían las papeleras y ceniceros, retiran tazas y platos usados, y retiran los envases de champú y jabón usados.		
Otras tareas podrían ser servir bebidas y aperitivos, o para preparar té/café, y recoger la ropa de la lavandería para los huéspedes.		
Competencias Generales		
Liderazgo	Trabajo en equipo	
Toma de decisiones estratégicas	Enfoque al cliente	
Rapidez	Confianza	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

## 6. Chef

Tabla 11: Manual de funciones del Chef

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES</b> <b>“HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Chef	<b>Nivel de instrucción:</b>	Graduado en gastronomía.
<b>Área:</b>	Área de Alimentos y Bebidas		Chef profesional
<b>Supervisado por:</b>	Jefe de personal	<b>Experiencia:</b>	2 años de experiencia
<b>Supervisa a:</b>	Ayudante de chef, meseros		

		siendo chef profesional
<b>Descripción del Puesto</b>		
Dirigir y participar en la preparación, sazonar y cocinar los alimentos. Pueden planear los elementos de un menú y sus precios.		
<b>Funciones y Responsabilidades</b>		
Preparación y planeamiento de los menús diarios.		
Buscar la manera para que exista una mejor rotación de todos los inventarios dentro de la cocina.		
Tener una comunicación constante con los proveedores de costos para tener una rotación de las variaciones de la materia prima.		
Realizar las inspeccionar porciones, limpieza y decoración de los platos.		
Supervisar la calidad y limpieza de los alimentos.		
<b>Competencias Generales</b>		
Liderazgo	Trabajo en equipo	
Toma de decisiones estratégicas	Enfoque al cliente	
Rapidez	Confianza	
Relaciones de trabajo	Liderazgo	
Comunicación	Rendimiento	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

## 7. Jefe de camareros

Tabla 12: Manual de funciones jefe de camareros

		<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES “HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
Identificación del Puesto		Perfil del cargo	
<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de camareros	<b>Nivel de instrucción:</b>	Bachiller culminado
<b>Área:</b>	Área de Alimentos y Bebidas		
<b>Supervisado por:</b>	Jefe de personal	<b>Experiencia:</b>	6 meses de camarería
<b>Supervisa a:</b>	Camareros		
Descripción del Puesto			
<p>Elaborar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restaurante y realizar preparaciones culinarias agradables para los comensales, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.</p>			
Funciones y Responsabilidades			
<p>Permanente colaboración e información al Gerente de Restaurante para el buen funcionamiento del restaurante.</p>			

Dirige, apoya y supervisa las responsabilidades asignadas a los camareros/os (horarios, descansos, funciones, etc.)		
Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.		
Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.		
Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.		
Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.		
Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos.		
Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.		
<b>Competencias Generales</b>		
Liderazgo	Trabajo en equipo	
Toma de decisiones estratégicas	Enfoque al cliente	
Rapidez	Confianza	
Relaciones de trabajo	Liderazgo	
Comunicación	Rendimiento	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

### 3.4.10. Plan de cuentas para la codificación respectiva

Dentro de todas las empresas es de vital importancia el mantener un plan de cuentas ya que en base a este se presentaran codificaciones de los bienes.

El plan de cuentas establece la clasificación, distribución y agrupación de las diferentes cuentas de manera lógica y ordenada que se manejan dentro de la empresa.

Las cuentas de los activos fijos que se maneja dentro de la empresa están distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 13:** Plan de cuentas activos fijos

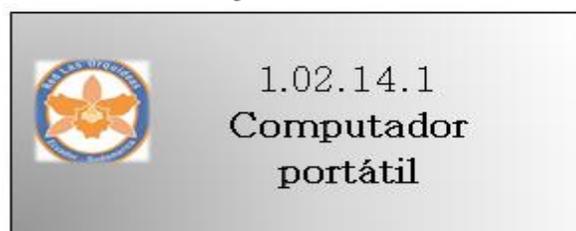
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.1	Propiedad, planta y equipo
1.02.11	Terreno
1.02.12	Maquinaria y equipo
1.02.13	Equipo de oficina
1.02.14	Equipo de computación
1.02.99	Depreciaciones
1.02.992	Depreciación Maquinaria
1.02.993	Depreciación Equipo de oficina
1.02.994	Depreciación Equipo de computación

*Elaborado por:* El Autor

*Año:* 2019

Para la codificación de los activos fijos de la empresa nos guiaremos de los números del plan de cuentas adicionando un numero de acuerdo l número de bien que corresponde.

**Ilustración 15:** Código del bien



*Elaborado por: El Autor*  
*Año: 2019*

Siendo la descripción la siguiente:

- **1:** Tipo de cuenta “ACTIVOS”
- **02:** Grupo de cuenta “ACTIVOS FIJOS”
- **14:** Depende del tipo de bien en base al catálogo de cuenta presentado en el hostal.
- **1:** El número del bien al que corresponde.

### 3.4.11. Procedimientos de control Interno

Para poder controlar de manera eficaz los activos fijos de la empresa se implementaron procedimientos de control interno que van de la mano con los manuales de los diferentes procedimientos que se establecerán a continuación:

*Tabla 14: Procedimientos de control interno*

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verificar su existencia física:</b> Verificar que la empresa lo tenga físicamente y que esté en condiciones para ser usado.</li> <li>• <b>Verificar la autenticidad de la propiedad:</b> Verificar que todos los bienes de la empresa sean propios de la misma, con documentos que la compruebe.</li> <li>• <b>Verificar su valuación:</b> Comprobar que los precios pagados correspondan a los bienes adquiridos y que ese mismo valor sea registrado.</li> <li>• <b>Verificar que no exista limitación en la propiedad:</b> Determinar que no exista ningún impedimento legal que afecte el uso del activo fijo.</li> </ul>

**CONTROL****INTERNO**

- Verificar que las compras estén autorizadas por el gerente general.
- Deben existir registro en donde se pueda identificar la adquisición del bien.
- Comparación periódica de los libros con los activos fijos físicos.
- Debe existir pólizas de seguros en caso de robos, incendios entre otros los cuales protegerán los bienes.

**PROCEDIMIENTOS**

- **Inspecciones físicas:** Se realizara inspecciones físicas periódicas, es decir un levantamiento de todos los activos fijos que posee la empresa, para determinar cualquier tipo de anomalía que presenten las mismas, dentro de las inspecciones físicas se debe tomar en cuenta lo siguiente:
  - Nombre del bien
  - Nombre de la empresa
  - Código del activo fijo
  - Marca, modelo y serie según corresponda el caso
  - Estado del bien (bueno, malo, regular)
  - Valor
- **Examen de bajas:** Se refiere a desechar los bienes que se encuentran en estado obsoleto, tomado en cuenta que todos estos movimientos deben registrarse de manera correcta y enseguida.
- **Depreciación:** Es conveniente que el contador maneje un procedimiento para la depreciación anual de los bienes que se encuentran dentro de la empresa, registrando dentro de los libros todos estos movimientos para poder sacar los balances generales.
- **Fichas de control:** Es decir, las fichas de control son una herramienta utilizada para facilitar el trabajo dentro de una

empresa a fin de chequear el movimiento de las operaciones de entrada y salida de la propiedad, planta y equipo.

**Elaborado por:** El autor  
**Año:** 2019

Para un correcto control de los activos fijos es importante aplicar los cuestionarios de control interno que muestren cuales procedimientos se debe seguir:

*Tabla 15: Objetivos del control interno*

<b>Inmuebles, mobiliarios, equipos e instalaciones:</b>	
<b>Objetivos:</b>	
<b>1</b>	Cerciorarse de la existencia física de los muebles e inmuebles.
<b>2</b>	Cerciorase de la adecuada presentación de los muebles e inmuebles.
<b>3</b>	Determinar la correcta valuación, probabilidad de uso y realización de los activos fijos.
<b>4</b>	Cerciorarse d que los activos fijos sea propiedad de la empresa.
<b>5</b>	Cerciorarse de que la empresa pueda disponer libremente de los muebles e inmuebles.

**Elaborado por:** El autor  
**Año:** 2019

*Tabla 16: Cuestionario de control interno*

<b>Inmuebles, mobiliarios, equipos e instalaciones:</b>					
<b>Cuestionario de control interno:</b>					
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>	<b>FECHA</b>
<b>1</b>	¿Las compras y cancelación de los activos fijos están autorizados por el gerente general?				
<b>2</b>	¿Existen y se utilizan registros de los detalles de cada una de las cuentas de activos fijos?				
<b>3</b>	¿Los registros individuales de los activos fijos incluyen los costos de adquisición correspondientes?				

4 ¿La empresa realiza inventarios físicos periódicos?

5 ¿Existen políticas sobre el uso y mantenimientos de los activos fijos?

Elaborado por: El autor

Año: 2019

En base a los cuadros anteriores se procede a realizar los procedimientos explicados en la tabla N° 22 de acuerdo a la necesidad de cada uno de los cuestionarios, tomado en cuenta los objetivos propuestos.

### 3.4.12. Manual de procedimientos

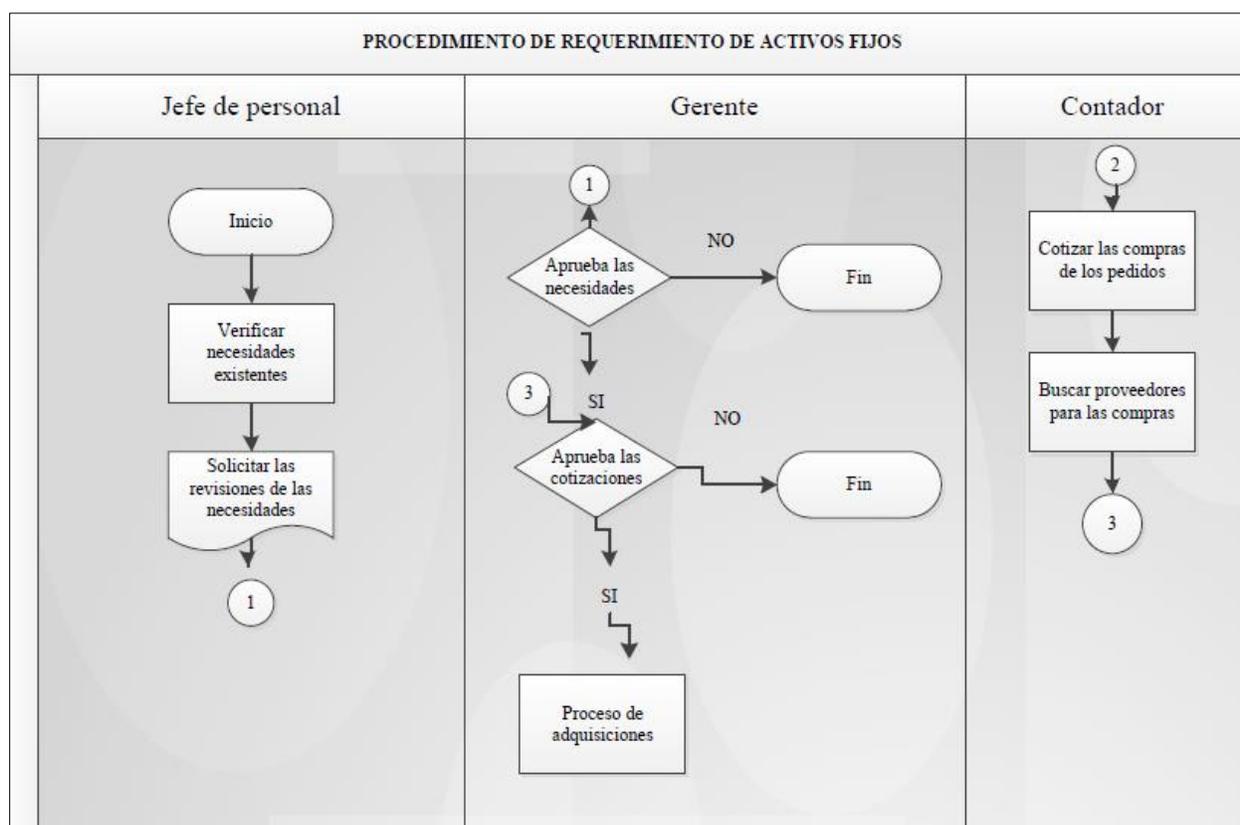
- **Requerimientos de activos fijos**

Tabla 17: Manual de procedimientos de requerimientos

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>“HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS</b>		
Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe de personal	Revisar las diferentes áreas dentro del hostel para verificar las necesidades existentes.	30 minutos
Jefe de personal	Revisar con el gerente general y el contador las necesidades existentes.	1 hora
Gerente	Analizar las necesidades y aprobar las compras.	30 minutos
Contador	Cotizar las compras de los nuevos pedidos.	1 hora
Contador	Buscar proveedores para las diferentes adquisiciones.	20 minutos
Gerente	Aprobar los proveedores elegidos y los bienes que ofrece.	20 minutos

	<b>Tiempo Total del procedimiento</b>	<b>3 horas y 40 minutos</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha:</b>	

*Ilustración 16: Procedimiento de requerimientos*



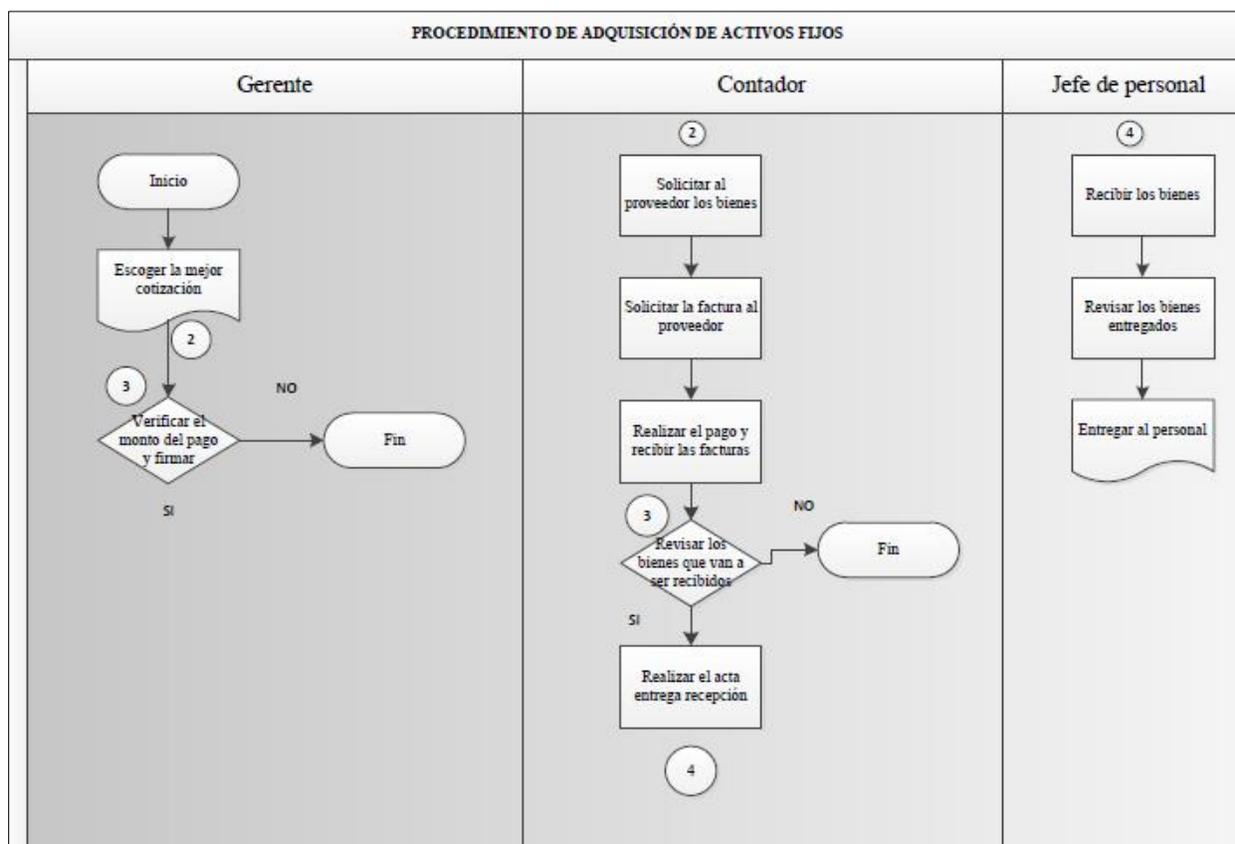
*Elaborado por: El Autor*

*Año: 2019*

- **Adquisición de activos fijos**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Gerente	Escoger la mejor cotización presentada por el contador.	30 minutos
Contador	Una vez aprobada la solicitud de compra por gerencia, procederá a solicitar al proveedor la entrega del bien.	20 minutos
Contador	Solicitar la factura al proveedor y se deberá enviarla junto con el acta de entrega al contador para su respectivo proceso.	20 minutos
Contador	Realizar el pago de los bienes que se encuentran detallados en la factura.	20 minutos
Gerente	Verificar pago y firmar las facturas respectivas.	20 minutos
Contador	Revisión de los bienes que fueron solicitados por parte de la empresa para su respectiva mediante el acta entrega recepción recibida.	30 minutos
Contador	Realizar un acta entrega recepción de los bienes recibidos, del contador hacia el jefe de personal para que realice la distribución de los mismos.	20 minutos
Jefe de personal	Revisar los bienes recibido en base a los requerimientos necesarios.	20 minutos
Jefe de personal	Entregar los bienes a las diferentes áreas mediante actas de entrega recepción.	20 minutos
<b>Tiempo Total del procedimiento</b>		<b>3 horas 20 minutos</b>
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha:</b>

Ilustración 17: Procedimiento de adquisición de activos fijos



Elaborado por: El Autor

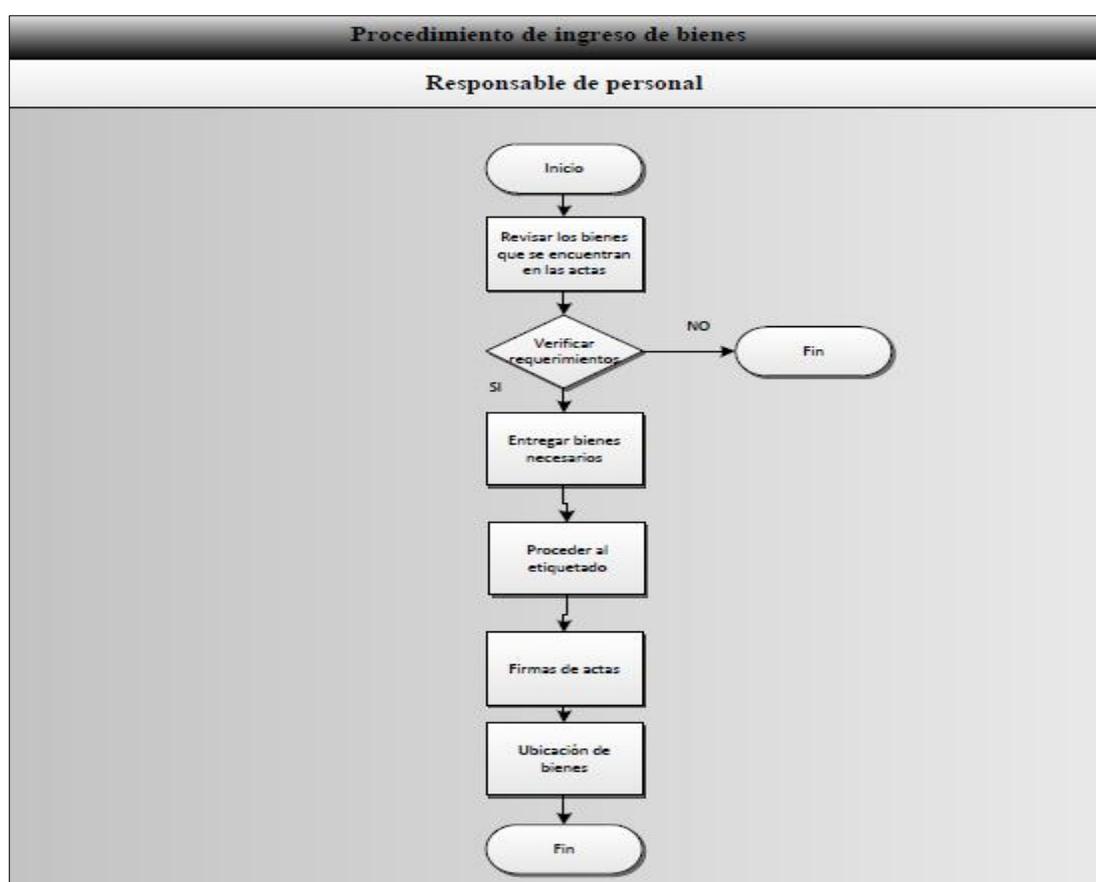
Año: 2019

- Ingreso de activos fijos

 <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>“HOSTAL Y RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS”</b>		
<b>PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE ACTIVOS FIJOS</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Jefe de personal	Revisar los bienes que se encuentran en el acta de entrega recepción.	20 minutos
Jefe de personal	Verificar los requerimientos que fueron realizados en cada una de las áreas del hostel.	20 minutos
Jefe de personal	En cada una de las áreas entregar los bienes necesarios dando un responsable a cada uno.	20 minutos
Jefe de personal	Proceder al proceso de etiquetado de los bienes.	20 minutos

Jefe de personal	Proceder a hacer firmar las actas de entrega recepción.	20 minutos
Jefe de personal	Ubicar los bienes en los sitios específicos.	20 minutos
	<b>Tiempo Total del procedimiento</b>	<b>3 horas 20 minutos</b>
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha:</b>

*Ilustración 18: Procedimientos de ingreso de bienes*



*Elaborado por: El Autor*

*Año: 2019*

### 3.4.13. Control interno

Elaboración de un modelo operativo para el control de activos fijos en base a los 5 componentes de control interno que se encuentra explícitos en el COSO II, en donde se encuentran detallados los objetivos por componente de control así como las actividades para que se cumpla dicho objetivo y su responsable:

**Tabla 18:** Componentes de control interno

COMPONENTES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>Elaborar procedimientos dirigidos al jefe de personal quien es el encargado de la entrega para la custodia de los activos a fin de conseguir un manejo eficiente de los mismos.</p>	<p>Establecer procedimientos para el adecuado manejo de los activos fijos dentro de la empresa para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenerlos siempre protegidos por cualquier siniestro.</li> <li>• Mantener periódicamente una información sobre el estado de los bienes.</li> <li>• Mantener una recepción adecuado de los bienes.</li> <li>• Verificar la condición de activos fijos y que tengan un buen estado.</li> <li>• Codificar los bienes de manera adecuada conforme el catálogo de cuentas.</li> </ul> <p>Adicional a esto se debe tener presente siempre que se cumplan las actividades y funciones asignadas dentro de los manuales antes realizados.</p>	<p>Gerente general</p>
<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>Averiguar los riesgos que se presentan dentro de los activos fijos para determinar el correcto registro de los mismos.</p>	<p>Detectar cuáles podrían ser los riesgos dentro de la empresa que puedan afectar a su correcto registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los valores al momento de la compra.</li> <li>• Confirmar que las respectivas</li> </ul>	<p>Contador</p>

		depreciaciones sean las correctas de acuerdo a la normativa vigente.	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el correcto registro de los bienes dados de baja.</li> </ul>	
ACTIVIDADES DE CONTROL	Establecer procedimientos mediante el manual de procedimientos por parte de todos los responsable de activos fijos	<p>Elaborar un manual donde se especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Políticas</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Instrucciones</li> <li>• Diferentes procedimientos de activos fijos.</li> <li>• Flujogramas de procedimientos</li> </ul>	Gerente Jefe de Personal
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Mejorar todos los sistemas de información y comunicación	<p>Comunicar de manera oportuna por parte de los empleados hacia el jefe de talento humano sobre las necesidades de los activos fijos.</p> <p>Comunicación entre empelados y jefe del personal sobre cambios de los activos fijos.</p>	Empleados Jefe de personal
SUPERVICIÓN Y MONITOREO	Comunicar que todos los procedimientos dentro del manual sean supervisadas	Supervisar que todos los procedimientos que son establecidos sean supervisados.	Gerente

**Elaborado por:** El autor

**Año:** 2019

## **CAPÍTULO IV**

### **4. VALIDACIÓN**

#### **4.1.Introducción**

En capítulos anteriores se propuso la elaboración de un Manual de Procedimientos para el control de Activos Fijos del “Hostal Restaurante Red Las Orquídeas” de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, del en base a un estudio realizado se encontraron falencias en los procesos que se realizan internamente dentro del mismo.

El propósito primordial del capítulo es el validar mediante una propuesta sobre los diferentes procesos que deben ser realizados y verificados dentro del hostal.

Para los cual mediante un estudio se realizará una descripción de procesos y estrategias a implementar dentro del mismo, se detallarán encuentran inmersos los objetivos, el equipo de trabajo para finalmente en la matriz de evaluación obtener los resultados que ayuden a aprobar los procesos, y en el proceso final se realizará la evaluación con la información recopilada en el transcurso de proceso

#### **4.2.Descripción del estudio**

Durante el desarrollo de la presente investigación se pudo determinar que el Hostal Restaurante Red las Orquídeas de la ciudad de Ibarra presenta falencias en el área administrativa, situación que puede mejorar con la implementación del Manual propuesto; por tal motivo se presenta una matriz de validación la cual permitirá verificar si lo propuesto es aplicable y se cumplen los objetivos planteados en esta investigación.

#### **4.3.Objetivo**

Validar la propuesta de control de Activos Fijos para el Hostal “Red las Orquídeas”.

#### 4.4. Equipo de trabajo

*Tabla 19: Equipo de trabajo*

<b>Designación</b>	<b>Nombres</b>
Autor	Katherine Johanna Perugachi C.
Tutor	Ana Lucía Gómez
Oponente 1	Benito Scacco
Oponente 2	Julio César Andrade
Propietario del Negocio	Cristian Estrada

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación Directa*

*Año: 2019*

#### 4.5. Método de verificación

Dentro del método de verificación se desea demostrar es que la propuesta que se encuentra planteada dentro del manual ámbitos relacionados, para así poder obtener un eficacia y eficiencia de los recursos.

#### 4.6. Matriz de validación

Tabla 20: Matriz de validación

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b>							
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ACTIVOS FIJOS DEL HOSTAL RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA							
N°	VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
			Muy Aplicable (s)	Aplicable (s)	Poco Aplicable (s)	Nada Aplicable (s)	
De acuerdo a su criterio proceda con la evaluación de la propuesta para el manejo de activos fijos con los siguientes indicadores:			3	2	1	0	
1	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	¿Considera que la es Misión?:	3				
2		¿Considera que la Visión es?:	3				
3		¿Considera que los Objetivos son?:	3				
4		¿Considera que los Valores son?:	3				
5		¿Considera que los Políticas son?:	3				
6		¿Considera que las Estrategias son?:	3				

7	¿Considera que la Estructura Organizacional es?:	3				
8	¿Cómo considera el Manual de Funciones?:	3				
9	¿Considera que el Manual de procedimientos es?:	3				
10	¿Considera que los Flujogramas de procesos son?:	3				
TOTAL		30				
ELABORADO POR:	Srta. Katherine Perugachi	<b>Autor</b>				
REVISADO POR	Ing. Anita Gómez	<b>Asesora</b>				
	Ing. Julio Andrade	<b>Lector</b>				
	Dr. Benito Scacco	<b>Lector</b>				
	Sr. Christian Estrada	<b>Gerente Propietario</b>				

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación Directa*

*Año: 2019*

#### **4.7. Factores a validar**

##### **Aspectos Administrativos:**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Principios
- Valores
- Políticas empresariales
- Estrategias
- Estructura Organizacional
- Organigrama Estructural
- Descripción de Funciones
- Descripción de procedimientos

#### **4.8. Método de calificación**

La calificación se realiza de acuerdo a la importancia que el equipo de trabajo considere en cada uno de los indicadores a ser evaluados por ello se debe seguir los siguientes parámetros detallados a continuación:

**Tabla 21:** Matriz de calificación

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
Poco Aplicable	1
Aplicable	2
Muy Aplicable	3

*Elaborado por:* El Autor

*Fuente:* Investigación Propia

*Año:* 2019

#### **4.9.Rango de Interpretación**

Para la fácil interpretación se estableció un rango detallado para los resultados que se presenten.

**Tabla 22:** Rango de interpretación

<b>Interpretación</b>	<b>Rango</b>
Poco Aplicable	1% - 33%
Aplicable	34% - 66%
Muy Aplicable	67% - 100%

*Elaborado por:* El Autor

*Fuente:* Investigación Propia

*Año:* 2019

**Fórmula:**

$$V = \frac{CF}{CT} \times 100$$

**En donde:**

- **V:** Validación
- **CF:** Calificación frecuencia: Suma de la calificación de todos los indicadores multiplicada de acuerdo al criterio de evaluación.
- **CT:** Calificación Total: Suma de todos los indicadores multiplicada por la calificación más alta.

Para obtener el resultado de la validación se divide la sumatoria obtenida después de haber evaluado cada uno de los indicadores de la matriz de validación a ser evaluada y para concluir se multiplica por 100% para obtener el resultado en porcentaje.

**4.10. Resultados****4.10.1. Tabulación de resultados**

- **Calificación total**

$$CT = 10 \times 3$$

$$CT = 30$$

- **Calificación Obtenida**

*Tabla 23: Tabulación de resultados*

<b>VALIDADOR</b>	<b>MUY APLICABLE</b>	<b>APLICABLE</b>	<b>POCO APLICABLE</b>	<b>TOTAL</b>
Gerente general del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”	30	0	0	30

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** La Autora

**Año:** 2019

#### 4.11. Evaluación

La evaluación final se la dará mediante la validación al Gerente General Hostal y Restaurante Red las Orquídeas.

$$V = \frac{CF}{CT} \times 100\%$$

$$V = \frac{30}{30} \times 100\%$$

$$V = 100\% \text{ MUY APLICABLE}$$

##### 4.11.1. Interpretación

Una vez validada la propuesta por parte del Gerente General del Hostal y Restaurante Red las Orquídeas, se pudo determinar que el Manual de procedimientos para el control de activos fijos que se propuso es muy aplicable, ya que todos los resultados obtenidos dentro de las respectivas calificaciones están dentro de los rangos y criterios de evaluación establecidos porque este expone de manera clara y concisa todos los procesos y funciones que deben realizarse dentro de la empresa conjuntamente con las normas del Ministerio de Turismo, para que esta pueda

solucionar el inconveniente del manejo de sus activos fijos y así hacer que el hostel pueda subir de categoría con el paso del tiempo.

## CONCLUSIONES

- En el diagnóstico situacional realizado en la empresa se aplicaron técnicas como la entrevista y censo y se concluyó que existe una deficiencia en el manejo de los activos fijos dentro de la empresa, esto se encuentra reflejado en una planificación deficiente.
- En la elaboración del manual de procedimientos para el control de activos fijos se obtuvo información de fuentes bibliográficas actualizadas, mismas que ayudaron a la contribución del desarrollo de la presente propuesta.
- El presente manual administrativo se elaboró en base a la necesidad de la empresa a fin de que se tenga una eficiencia en el manejo de los activos fijos y de esta manera una eficiencia en la exigencia de sus clientes, para de esta manera proporcionando una administración de bienes adecuada.
- Existe ineficiencia en la adquisición de los bienes puesto que se compran bienes innecesarios, ocasionando un almacenamiento excesivo dentro de la empresa, la falta de control puede ocasionar pérdidas fraudulentas de los mismos, además de no contar con un seguro que minimice los riesgos catastróficos y de robo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del Manual de Procedimientos para el control de activos fijos, que se propone en esta investigación para que pueda mejorar la administración de los activos fijos y se tenga un control de los mismos.
- Se recomienda mantener actualizada la bibliografía utilizada en el desarrollo del presente manual para lograr una ventaja competitiva frente a las demás empresas del sector hotelero dentro de la provincia.
- Dar a conocer a los miembros de la empresa todos los conceptos presentes dentro del presente manual, por lo cual empleados tengan pleno acceso al mismo y de esta manera pueden comprender, analizar y mantener la aplicación de la propuesta presentada, logrando de esta manera una eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos en cada uno de los procesos propuestos optimizando tiempo y recurso.
- Mediante la evaluación de la matriz de validación se comprobó que la implementación de este manual permitirá resolver los requerimientos de la empresa del Hostal y Restaurante Red las Orquídeas en el manejo de los activos fijos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Enrique B., F. (2014). *Organización de Empresas*. México: McGraw - Hill.
- Estupiñan Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes COSO I, II Y III. Análisis de Informe con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: ECO EDICIONES.
- Fierro Martínez, Á., & Fierro Celis, F. (2015). *Contabilidad de Activos con enfoque NIIF para las pymes Tercera Edición*. Bogotá, Colombia: ECO EDICIONES.
- Franklin , B., & Fincowsky, E. (2014). *Organización de Empresas*. México: McGraw-Hill.
- Guzmán Vásquez, A., Guzmán Vásquez, D., & Romero Cifuentes, T. (2007). *Contabilidad Financiera*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Huamán, L., & Ríos , F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia. Diseño organizacional de la empresa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ley de Compañías. (2010).
- Luna, A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. México: Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, S. A. (2014). *Auditoría del Control Interno*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Ministerio de Economía y Finanzas NIIF. (2015). *Norma Internacional de Contabilidad 16 Propiedades, Planta y Equipo*. Quito: -.
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico. Reglamento de Alojamiento Turístico*. Ecuador: Lexis.
- Monografías . (s.f.). *Monografías* . Obtenido de Monografías :  
<https://www.monografias.com/docs/Toma-f%C3%ADsica-de-inventarios-P3RQGGFJ8G2Z>
- Müch, L., & García , J. (2017). *Fundamentos de Administración 12 edición*. México: Trllas .
- Palacios, L. (2015). *Estrategias de creación empresarial*. Bogotá: Eco Ediciones.
- REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO,

LORTI. (26 de Abril de 2018). REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN  
TRIBUTARIO INTERNO, LORTI. *REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN  
TRIBUTARIO INTERNO, LORTI.* Quito , Ecuador: LEXIS FINDER.

# ANEXOS

## ANEXO 1: Entrevista Gerente



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA**

### ENTREVISTA

**Objetivo:** Identificar la gestión administrativa que se aplica en la empresa.

Entrevista Gerencia

1. **¿La empresa cuenta con una misión y visión bien estructurada?**

SI		NO	
----	--	----	--

Si la respuesta es sí describir cuales son:

---



---



---



---

2. **¿La empresa cuenta con políticas específicas y procedimientos que faciliten el desarrollo de sus funciones?**

SI		NO	
----	--	----	--

Si la respuesta es sí describir cuales son:

---

---

---

---

- 3. ¿Dentro del hostel tienen objetivos establecidos mismos que ayudan a facilitar el cumplimiento del trabajo?**

SI		NO	
----	--	----	--

Si la respuesta es sí describir cuales son:

---

---

---

---

- 4. ¿La empresa lleva un control de activos fijos empresariales?**

SI		NO	
----	--	----	--

---

---

---

---

---

---

**5. ¿Conoce usted el total de activos fijos que dispone dentro de la empresa?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

**6. ¿Cree usted que sería conveniente el implementar un sistema de control de activos fijos?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

**7. ¿Se han identificado estrategias que ayuden a controlar los activos fijos de la empresa?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

**8. ¿Cree que es importante contar con una estructura administrativa definida?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

**9. ¿Los empleados en las diferentes áreas manejan un control de los activos fijos?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

**10. ¿Se ha delimitado las funciones de cada uno de los empleados?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

**11. ¿Tiene definidos todos los procesos que se desarrollan dentro de su empresa y quién es el responsable?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?:

---

---

---

---

## ANEXO 2: ORDEN DE COMPRA

### Formato de orden de compra de activos fijos

 <b>HOSTAL Y RESTAURANTE "RED LAS ORQUÍDEAS"</b>			
Proveedor:	<input type="text"/>	N° Orden:	<input type="text"/>
Fecha:	<input type="text"/>	Almacén:	<input type="text"/>
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
Firma:			<input type="text"/>

*Tabla 24: Datos que conforman una orden de compra*

Campo	Descripción
<b>Proveedor</b>	Nombre de la persona o institución a quien se le está comprando
<b>Fecha</b>	Día, mes y año en que se efectúe ña orden de compra.
<b>Numero de orden</b>	Secuencia al momento que se genera el documento.
<b>Almacén</b>	Lugar a donde se va a ingresada la orden de compra
<b>Número</b>	Secuencia de los ítems que conforma el pedido.
<b>Descripción</b>	Detalle de los bienes a adquirir.
<b>Cantidad</b>	Número de los bienes a adquirir.

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** La Autora

**Año:** 2019

### ANEXO 3: RESULTADOS DE ENCUESTAS TABULADOS



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### Facultad de Ciencias Administrativas y

### Económicas Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA

#### ENCUESTA

**Objetivo:** Conocer la situación actual de los Activos Fijos dentro del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”.

#### 1. ¿Conoce la existencia de la misión, visión y objetivos de la empresa?

*Tabla 25: Existencia de misión, visión y objetivos*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75,00%
NO	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 19: Gráfico de la existencia de misión, visión y objetivos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**2. ¿El Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas” tiene procedimientos bien definidos en las diferentes áreas?**

*Tabla 26: Existencia de procedimientos*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75,00%
NO	2	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 20: Gráfico existencia de procedimientos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

3. **¿Considera usted que los activos fijos en el Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas” son manejados correctamente?**

*Tabla 27: Manejo de los activos fijos*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25,00%
NO	6	75,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 21: Gráfico manejo de los activos fijos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**4. ¿Conoce usted que exista un sistema que ayude al control los activos fijos dentro del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”?**

*Tabla 28: Existencia de un sistema de control de activos fijos*

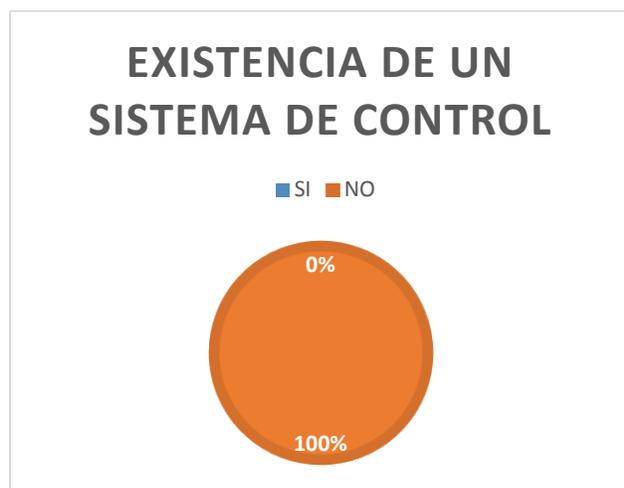
CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 22: Gráfico de existencia de un sistema de control de activos fijos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**5. ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de procedimientos para el control de activos fijos dentro del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”?**

*Tabla 29: Importancia de la implementación del manual*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 23: Gráfico de la importancia de la implementación del manual*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

## 6. ¿Usted cree que los activos fijos que tiene el hostel se encuentran en buen estado?

*Tabla 30: Estado de los activos fijos*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
TOTAL	8	100%

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 24: Gráfico estado de los activos fijos*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**7. ¿Usted cree que los clientes se encuentran satisfechos con activos fijos que tiene el hostel?**

*Tabla 31: Satisfacción de los clientes*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 25: Gráfico de satisfacción de los clientes*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

**8. ¿Piensa usted que sería factible y útil la creación de un Manual de procedimientos para el control de Activos Fijos dentro del Hostal y Restaurante “Red las Orquídeas”?**

*Tabla 32: Factibilidad de la creación del manual*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100,00%
NO	0	0%
TOTAL	8	100,00%

*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

*Ilustración 26: Gráfico de factibilidad de la creación del manual*



*Elaborado por: El Autor*

*Fuente: Investigación de campo*

*Año: 2019*

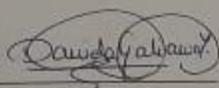
Ibarra, 03 de agosto de 2019

De mis consideraciones.

Yo Christian Estrada dueño propietario y gerente del Hostal y Restaurante "RED LAS ORQUÍDEAS" certifico que he revisado y validado la propuesta al tema "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ACTIVOS FIJOS DEL HOSTAL RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS DE LA CIUDAD DE IBARRA", llenando la matriz adjunta.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente:

x 

Christian Estrada

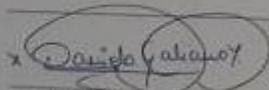
C.I.: 0401236518

Teléfono: 062 585-673

MATRIZ DE VALIDACIÓN							
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ACTIVOS FIJOS DEL HOSTAL RESTAURANTE RED LAS ORQUÍDEAS DE LA CIUDAD DE IBARRA							
Nº	VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
			Muy Aplicable (s)	Aplicable (s)	Poco Aplicable (s)	Nada Aplicable (s)	
De acuerdo a su criterio proceda con la evaluación de la propuesta para el manejo de activos fijos con los siguientes indicadores:			3	2	1	0	
1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	¿Considera que la es Misión?:	3				
2		¿Considera que la Visión es?:	3				
3		¿Considera que los Objetivos son?:	3				
4		¿Considera que los Valores son?:	3				
5		¿Considera que los Políticas son?:	3				
6		¿Considera que las Estrategias son?:	3				
7		¿Considera que la Estructura Organizacional es?:	3				

8	¿Cómo considera el Manual de Funciones?:	3				
9	¿Considera que el Manual de procedimientos es?:	3				
10	¿Considera que los Flujogramas de procesos son?:	3				
<b>TOTAL</b>						
<b>ELABORADO POR:</b>	Srta. Katherine Perugachi	<b>Autor</b>				
<b>REVISADO POR</b>	Ing. Anita Gómez	<b>Asesora</b>				
	Ing. Julio Andrade	<b>Lector</b>				
	Dr. Benito Scacco	<b>Lector</b>				
	Sr. Christian Estrada	<b>Gerente Propietario</b>				

**Observaciones:** Si es factible la creación de un manual ya que ayudaría al correcto manejo de los activos del Hostel.

x 

Sr. Christian Estrada  
Gerente Propietario

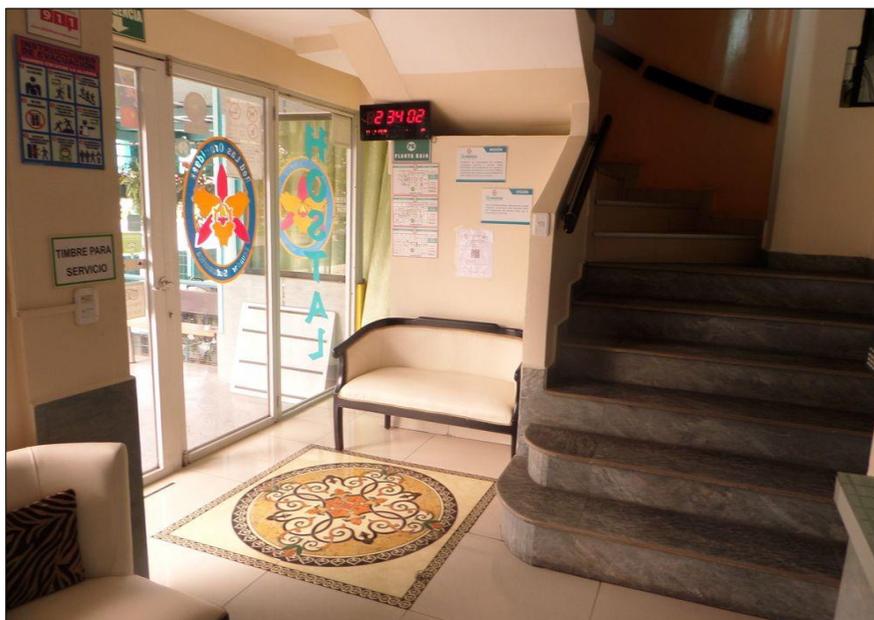
## HOSTAL Y RESTAURANTE “RED LAS ORQUÍDEAS”



## ÁREAS DE INGRESO



## ÁREA DE RECEPCIÓN



## ÁREA DE HOSPEDAJE



**ÁREA DE RESTAURANTE**