



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA
TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”,
CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI**

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

Autoras:

Nicolle Estefanía Enríquez Cuatín

Ivonne Alexandra Manosalvas Enríquez

Directora:

MSc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Julio, 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se realizó en el Balneario La Calera ubicado en el cantón Espejo, provincia del Carchi; tiene como objetivo ayudar al fortalecimiento de servicios y el correcto funcionamiento del área administrativa, financiera y contable; desarrollando la filosofía institucional, creando diferentes políticas que mejoren el funcionamiento del balneario; además, se propone la estructura organizacional del complejo que fortalezca el desempeño laboral. También el diseño de los diferentes tipos de estructuras contables financieras, para un mejor manejo de los recursos, todo esto a través de la implementación del Modelo de Gestión para el Balneario La Calera.

En el primer capítulo denominado Marco teórico, se desarrolla la diferente terminología utilizada en el desarrollo de la propuesta, estos términos son: administrativos, financieros, contables y ambientales. Tomando como referencia conceptos textuales de diversos autores, realizando un análisis respectivo, que permita una mejor comprensión lectora.

El segundo capítulo, Procedimientos metodológicos, está conformado por la metodología que se utilizará en el desarrollo de este trabajo, aplicando los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, como son: entrevistas, observación directa, checklist, encuestas, entre otras; que son importantes para la realización del presente trabajo. Además, se define las variables con sus respectivos indicadores que permiten una mejor comprensión de la investigación. De igual modo se realiza el cálculo de la muestra y así poder obtener los datos correctos para realizar las encuestas.

El tercer capítulo denominado diagnóstico, detalla la situación actual del Balneario La Calera, mediante la aplicación de encuestas y técnicas de observación, que permiten recolectar información y poder realizar un análisis investigativo a través de la elaboración de la matriz FODA, la cual permite conocer la parte interna, las fortalezas y debilidades que posee el

balneario, de igual manera conocer la parte externa, oportunidades y amenazas. Por medio de este análisis, se puede realizar estrategias que ayude a la gestión de la entidad.

En el cuarto capítulo se elaboró la propuesta del Modelo de Gestión para el balneario La Calera, estableciendo la misión, visión, objetivos, políticas administrativas y contables, la estructura organizacional, manual de funciones, mapa de procesos y sus manuales, un plan de cuentas, dinámica de cuentas, los estados financieros con sus respectivos indicadores; además, se diseñó la estructura de ingresos y gastos, cuadro de caja, control de inventarios que ayudaran a tener un mejor control de sus recursos. Finalmente, los estados financieros e indicadores que son utilizados para mostrar las relaciones entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad de la entidad.

En el último capítulo se realizó la validación de la propuesta con el Administrador del balneario, llegando a obtener un resultado favorable, lo que da a conocer que el gerente aprobó los parámetros expuestos, los mismos que serán aplicados al balneario.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado, la bibliografía y los respectivos anexos.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the “La Calera Balneario” located in the Espejo town, Carchi province; Its objective is to help strengthen services and the correct functioning of the administrative, financial and accounting area; developing the institutional philosophy, creating different policies that improve the operation of the spa; In addition, the organizational structure of the complex is proposed that strengthens job performance. Also, the design of the different types of financial accounting structures, for a better management of resources, all this through the implementation of the Management Model for the “La Calera Balneario”.

In the first chapter called Theoretical Framework, the different terminology used in the development of the proposal is developed, these terms are: administrative, financial, accounting and environmental. Taking as reference textual concepts of different authors, carrying out a respective analysis, which allows a better reading comprehension. The second chapter, Methodological procedures, is made up of the methodology that will be used in the development of this work, applying the research methods, techniques and instruments, such as: interviews, direct observation, checklist, surveys, among others; that are important for the realization of this work. In addition, the variables are defined with their respective indicators that allow a better understanding of the research. In the same way, the calculation of the sample is carried out and thus be able to obtain the correct data to carry out the surveys.

The third chapter, diagnostic, details the current situation of “La Calera Balneario”, through the application of surveys and observation techniques, which allow collecting information and being able to carry out an investigative analysis through the preparation of the SWOT matrix, which allows knowing the internal part, the strengths and weaknesses of the spa, in the same way knowing the external part, opportunities and threats. Through this analysis, it is possible to carry out strategies that help the management of the entity.

In the fourth chapter, the proposal for the Management Model for the “La Calera Balneario” was elaborated, establishing the mission, vision, objectives, administrative and accounting policies, the organizational structure, manual of functions, map of processes and their manuals, a chart of accounts , account dynamics, financial statements with their respective indicators; In addition, the structure of income and expenses, cash balance, inventory control was designed to help have better control of its resources. Finally, the financial statements and indicators that are used to show the relationships between the different accounts of the financial statements; and they serve to analyze its liquidity, solvency, profitability of the entity.

In the last chapter, the proposal was validated with the Spa Manager, obtaining a favorable result, which shows that the manager approved the parameters set forth, the same that will be applied to the spa.

Finally, the conclusions and recommendations of the study carried out, the bibliography and the respective annexes are presented.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del trabajo de grado, presentado por las señoritas Enríquez Cuatín Nicolle Estefanía y Manosalvas Enríquez Ivonne Alexandra, para optar por el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: MODELO DE GESTIÓN PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI.

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 22 días del mes de julio del 2021.



Firmado electrónicamente por:
CRISTINA
JAQUELINE
VILLEGAS ESTEVEZ

Ing. Cristina Villegas Msc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

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, hacemos la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401960257		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ENRÍQUEZ CUATÍN NICOLLE ESTEFANÍA		
DIRECCIÓN:	EL ANGEL		
EMAIL:	neenriquezc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2977- 440	TELÉFONO MÓVIL:	0967442162

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401960612		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MANOSALVAS ENRÍQUEZ IVONNE ALEXANDRA		
DIRECCIÓN:	EL ANGEL		
EMAIL:	iamanosalvase@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2977- 899	TELÉFONO MÓVIL:	0961702226

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MODELO DE GESTIÓN PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI.
AUTOR (ES):	ENRÍQUEZ CUATÍN NICOLLE ESTEFANÍA MANOSALVAS ENRÍQUEZ IVONNE ALEXANDRA
FECHA: DD/MM/AAAA	07/07/2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

2. CONSTANCIAS

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

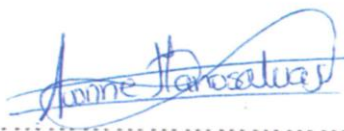
Ibarra, a los 22 días del mes de Julio del 2021

LAS AUTORAS:



Nicolle Enriquez Cuatín

C.C. 0401960257



Alexandra Manosalvas Enriquez

C.C. 0401960612

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido un pilar fundamental para poder lograr mis metas, quienes han sido parte de mi formación personal, mis valores y principios. A mis hermanos, Andrés y Mirelly, por brindarme su apoyo incondicional en lo largo de este camino.

Nicole Enríquez

DEDICATORIA

En especial a mi hija Bryanna, quien ha sido mi motor y mis ganas de levantarme día a día en este proceso, quien ha estado conmigo dándome ánimos y demostrándome que si estamos juntas podemos lograr muchas cosas; no es fácil, pero sin ella no lo hubiera logrado, ella mi razón de vivir, todo por ella y para ella.

A mis queridos padres Matilde y Humberto, quienes son el pilar fundamental de mi vida, con su infinito amor y sabiduría han guiado cada paso de mi existencia, inculcándome valores y principios, brindándome su apoyo incondicional para cumplir mis objetivos. En fin, por ser unos excelentes padres y ayudarme a crecer en todos los sentidos.

A mis hermanos, quienes forman parte esencial de mi vida, por sus consejos y apoyo.

Alexandra.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar mis estudios. A mi familia, por estar a mi lado, apoyándome e impulsándome a no decaer y cumplir mis metas.

También agradezco a mis lectores y directora, por guiarme de la mejor manera y compartir su tiempo y conocimientos en el desarrollo del presente trabajo.

Gracias a ustedes hoy se hace posible uno de mis más anhelados sueños.

Nicole Enríquez

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser la luz en toda mi vida, por guiarme y ser quien me dio la fuerza y esperanza para salir adelante y poder culminar esta etapa con éxito.

A mis padres por brindarme todo su amor, comprensión y apoyo para poder culminar mis estudios

A la Universidad Técnica del Norte, en especial a la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por abrir las puertas y ofrecerme el conocimiento y experiencia para ser una excelente profesional.

A mi directora la Ing. Cristina Villegas y a mis asesores el Dr. Eduardo Lara y la Ing. Sandra Guevara por guiarme con paciencia y sabiduría durante todo el proceso de elaboración de mi Trabajo de Grado

A todos y cada uno de los docentes que tuve durante la carrera, gracias por compartir sus significativos conocimientos.

Al Sr. Segundo Chamorro, administrador del Balneario La Calera por ser la persona que dio la apertura necesaria para recopilar la información y así se hiciera posible el desarrollo de la investigación.

A mis amigos quienes han estado en mi formación académica brindándome su apoyo.

Alexandra.

INDICE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	xi
INDICE CONTENIDO	xiii
Índice de Tablas	xviii
Índice de Gráficos	xx
Índice de Figuras.....	xxi
JUSTIFICACIÓN	xxii
OBJETIVOS	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos	23
CAPÍTULO I.....	24
1. MARCO TEÓRICO	24
1.1 Introducción.....	24
1.2 Objetivos.....	24
1.2.1 Objetivo General	24
1.2.2 Objetivos Específicos.....	24
1.3 Términos Administrativos	25
1.3.1 Empresa	25
1.3.2 PYMES	25
1.3.3 El Administrador	26
1.3.4 Estrategia	27
1.3.4.1 Estrategia competitiva	27
1.3.4.2 Estrategias de estabilidad.....	28
1.3.4.3 Estrategia de liderazgo en costos.....	28
1.3.4.4 Estrategia de diferenciación.....	28
1.3.5 Misión	29
1.3.6 Visión	29
1.3.7 Objetivos.....	30

1.3.8	Principios y valores del negocio	31
1.3.9	Políticas	31
1.3.10	Organigrama	32
1.3.11	Departamentalización por funciones	32
1.3.12	Ventajas de la departamentalización por funciones	33
1.3.13	Matriz FODA.....	33
1.3.14	Gestión organizacional.....	34
1.3.15	Modelo de Gestión.....	35
1.3.16	Gestión Estratégica Organizacional.....	35
1.3.17	Mapa de procesos.....	36
1.3.18	Proceso administrativo	36
1.3.18.1	Elementos del Proceso Administrativo.....	37
1.3.19	Procesos de apoyo	38
1.3.20	Contabilidad.....	38
1.3.21	Activo	39
1.3.22	Pasivo	39
1.3.23	Patrimonio	39
1.3.24	Ingresos.....	40
1.3.25	Gastos	40
1.3.26	Proceso contable.....	41
1.3.27	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).....	41
1.3.28	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	42
1.3.29	NIIF.....	42
1.3.30	Estado de Situación Financiera.....	43
1.3.31	Estado de Resultados	43
1.3.32	Estado de cambios en el patrimonio neto.....	44
1.3.33	Estado de Flujos de efectivo.....	44
1.3.34	Notas a los estados financieros.....	44
1.3.35	Indicadores financieros	45
1.3.35.1	Indicador o Razón corriente	45
1.3.36	Mejora continua.....	45
1.3.37	Objetivos de Control interno.....	46
1.3.38	Control preventivo o anticipativo.....	46
1.3.39	Cliente	47
1.3.40	Satisfacción del cliente.....	47
1.3.41	Plan de marketing	48

1.4	Términos ambientales.....	48
1.4.1	Medio ambiente.....	48
1.4.2	Responsabilidad compartida.....	49
1.4.3	Sostenibilidad empresarial.....	49
1.4.4	Gestión ambiental.....	49
1.4.5	Política ambiental	50
1.4.6	Control ambiental	50
1.4.7	Calidad ambiental	51
CAPÍTULO II.....		52
2.	PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS.....	52
2.1	Introducción.....	52
2.2	Objetivo General:.....	53
2.3	Objetivos Específicos:	53
2.4	Tipos de investigación.....	53
2.4.1	Investigación descriptiva.....	53
2.5	Técnicas e instrumentos	54
2.5.1	Información primaria	54
2.5.1.1	Observación directa	54
2.5.1.2	Entrevista	54
2.5.1.3	Checklist – Lista de comprobación	54
2.5.1.4	Encuesta.....	54
2.5.2	Información secundaria	55
2.6	Métodos de investigación	55
2.6.1.1	Método analítico.....	55
2.6.1.2	Método descriptivo.....	55
2.6.1.3	Método cualitativo.....	55
2.7	Variable.....	56
2.7.1	Clasificación de variables	56
2.8	Indicadores	57
2.9	Muestra.....	58
CAPÍTULO III.....		60
3.1	Introducción.....	60
3.2	Objetivo General:.....	60
3.3	Objetivos Específicos:	60
3.4	Desarrollo de variables e indicadores	61
3.4.1	Variables e Indicadores.....	61

3.4.2	Matriz Relación-Diagnóstica.....	63
3.5	Mecánica Operativa.....	66
3.6	TABULACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS.....	67
3.7	CHECKLIST APLICADO AL ÁREA DMINISTRATIVA Y CONTABLE.....	95
3.7.1	CHECKLIST APLICADO AL ÁREA DMINISTRATIVA Y CONTABLE.....	96
3.8	ENTREVISTA APLICADA AL ADMINISTRADOR.....	97
3.9	Análisis de la información: FODA y estrategias.....	99
3.10	Cruces estratégicos FODA.....	100
3.11	Conclusión diagnóstica.....	102
CAPÍTULO IV.....		104
4	PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI.....	104
4.1	Introducción.....	104
4.2	Objetivo General.....	104
4.3	Objetivos específicos.....	105
4.4	Aspectos Administrativos.....	105
4.4.1	Filosofía empresarial.....	105
4.4.2	Misión.....	106
4.4.3	Visión.....	106
4.4.4	Objetivos estratégicos.....	106
4.4.5	Políticas.....	107
4.4.5.1	Políticas Administrativas.....	107
4.4.5.2	Políticas Financieras.....	108
4.4.5.3	Políticas Ambientales.....	109
4.4.6	Gestión por Procesos.....	109
4.4.7	Mapa de Procesos.....	110
4.4.8	Estructura organizacional.....	111
4.4.9	Estructura Organizacional el Balneario La Calera.....	113
4.4.10	Manual de Funciones.....	114
4.4.11	Manual de Procesos.....	129
4.4.12	NORMATIVAS CODIGO DE ÉTICA Y REGLAMENTO INTERNO.....	145
4.4.12.1	CÓDIGO DE ÉTICA.....	145
4.4.12.2	REGLAMENTO INTERNO PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”.....	149
4.5	Aspectos Financieros.....	154
4.5.1	PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD.....	154
4.5.1.1	Formato de registro de Ingresos y Gastos.....	155

4.5.2	PERSONAS NATURALES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD.....	156
4.5.3	Catálogo de cuentas.....	156
4.5.4	Dinámica Contable.....	159
4.5.5	Formatos de Controles Internos.....	175
4.5.5.1	Formato de registro de ingresos	175
4.5.5.2	Formato de arqueo de caja	176
4.5.5.3	Formato de solicitud de material de bodega.....	177
4.5.5.4	Formato de control de inventarios.....	178
4.5.5.5	Formato tarjeta kardex	179
4.5.5.6	Formato toma de inventario físico	180
4.5.5.7	Formato de registro de gastos	182
4.5.5.8	Formato de orden de compra	183
4.5.6	Estados Financieros.....	184
4.5.6.1	Estado de Situación Financiera.....	214
4.5.6.2	Estado de Resultados Integral	217
4.5.6.3	Estado de Flujo de Efectivo	217
4.5.6.4	Notas a los Estados Financieros	219
4.5.6.5	Indicadores Financieros.....	219
CAPÍTULO V.....		222
5.	VALIDACIÓN.....	222
5.1	Introducción.....	222
5.2	Método de verificación	222
5.2.1	Factores para validar.....	223
5.2.2	Método de calificación.....	225
5.2.3	Rangos de interpretación.....	225
5.3	Estudio estratégico	226
5.4	Descripción del estudio.....	226
5.4.1	Objetivo del estudio.....	227
5.4.2	Equipo de trabajo.....	227
5.5	Matriz de Validación	228
5.6	Resultados.....	229
5.7	Evaluación.....	229
CONCLUSIONES.....		231
RECOMENDACIONES.....		232
Bibliografía:.....		233

Índice de Tablas

Tabla 1: Indicadores.....	61
Tabla 2: Matriz de relación - diagnóstica	63
Tabla 3: Género de usuarios	67
Tabla 4: Edad de los usuarios.....	68
Tabla 5: Satisfacción usuarios	69
Tabla 6: Accesibilidad precios	70
Tabla 7: Duración visitas	71
Tabla 8: Satisfacción usuario.....	72
Tabla 9: Áreas de preferencia	73
Tabla 10: Áreas de recreación.....	74
Tabla 11: Higiene instalaciones.....	76
Tabla 12: Infraestructura	77
Tabla 13: Atención cliente	78
Tabla 14: Estado instalaciones	79
Tabla 15: Frecuencia de visitas	80
Tabla 16: Días preferidos visita	81
Tabla 17: Acompañantes	82
Tabla 18: Procedencia usuarios	83
Tabla 19: Vías de acceso	84
Tabla 20: Medios de transporte.....	85
Tabla 21: Filosofía Institucional.....	86
Tabla 22: Manual de funciones	87
Tabla 23: Instrucciones trabajadores	88
Tabla 24: Control interno.....	89
Tabla 25. Importancia Modelo de gestión	90
Tabla 26: Antigüedad empleados.....	91
Tabla 27: Ambiente laboral.....	92
Tabla 28: Capacitación laboral	93
Tabla 29: Desempeño laboral	94
Tabla 30: Resultados Checklist.....	95
Tabla 31: Matriz FODA.....	99
Tabla 32: Funciones Administrador	114
Tabla 33: Funciones del Contador.....	116

Tabla 34: Funciones Recepcionista	118
Tabla 35: Funciones Chef	120
Tabla 36: Funciones Ayudante cocina.....	122
Tabla 37: Funciones Encargado bar	123
Tabla 38: Funciones Mantenimiento	125
Tabla 39: Funciones Bodeguero.....	127
Tabla 40: Manual de procedimiento atención al cliente.....	133
Tabla 41: Manual de procedimiento gestión de alimentos y bebidas.....	137
Tabla 42: Manual de procedimientos de comercialización de productos y servicios.....	140
Tabla 43: Formato de registro de ingresos y gastos.....	155
Tabla 44: Catálogo de cuentas	157
Tabla 45: Dinámica Contable Efectivo y Equivalentes.....	159
Tabla 46: Dinámica Contable Activos financieros	161
Tabla 47: Dinámica Contable Inventarios.....	163
Tabla 48: Dinámica Contable Activos por Imp. Corrientes.....	165
Tabla 49: Dinámica Contable Propiedad, planta y equipo	166
Tabla 50: Dinámica Contable Cuentas por pagar	168
Tabla 51: Dinámica Contable Otras Obligaciones por Pagar	169
Tabla 52: Dinámica Contable Capital	171
Tabla 53: Dinámica Contable Ingresos no Operacionales	173
Tabla 54: Dinámica Contable Gastos Operacionales.....	174
Tabla 55: Formato de registro de ingresos.....	175
Tabla 56: Formato arqueo de caja	176
Tabla 57: Formato solicitud materiales a bodega	177
Tabla 58: Control de inventarios.....	178
Tabla 59 : Formato kárdex	179
Tabla 60: Formato toma de inventario físico	181
Tabla 61: Formato de registro de gastos.....	182
Tabla 62: Formato orden de compra	183
Tabla 63: Estado de Situación Inicial.....	194
Tabla 64: Diario General Integrado.....	196
Tabla 65: Balance de Comprobación.....	212
Tabla 66: Estado de Situación Financiera.....	215
Tabla 67: Estado de Resultados Integral	217
Tabla 68: Estado de Flujo de Efectivo	218
Tabla 69: Indicadores Financieros.....	220

Tabla 70: Análisis de Indicadores.....	221
Tabla 71: Matriz de validación	223
Tabla 72: Método validación.....	225
Tabla 73: Rangos de validación	225
Tabla 74: Equipo de trabajo validación	227
Tabla 75: Calificaciones validación.....	229

Índice de Gráficos

Gráfico No. 1 Género de usuarios.....	67
Gráfico No. 2 Edad de los usuarios	68
Gráfico No. 3 Satisfacción usuarios.....	69
Gráfico No. 4 Accesibilidad precios	70
Gráfico No. 5 Duración visitas	71
Gráfico No. 6 Satisfacción usuario	72
Gráfico No. 7 Áreas de preferencia	74
Gráfico No. 8 Áreas de recreación.....	75
Gráfico No. 9 Higiene instalaciones	76
Gráfico No. 10 Infraestructura	77
Gráfico No. 11: Atención cliente.....	78
Gráfico No. 12: Estado instalaciones	79
Gráfico No. 13: Frecuencia de visita	80
Gráfico No. 14 Días preferidos visita	81
Gráfico No. 15 : Acompañantes	82
Gráfico No. 16: Procedencia usuarios.....	83
Gráfico No. 17: Vías de acceso	84
Gráfico No. 18: Medios de transporte.....	85
Gráfico No. 19: Filosofía institucional.....	86
Gráfico No. 20 Manual de funciones	87
Gráfico No. 21 Instrucciones trabajadores	88
Gráfico No. 22 Control interno.....	89
Gráfico No. 23: Importancia Modelo de gestión.....	90
Gráfico No. 24 Antigüedad empleados	91
Gráfico No. 25: Ambiente laboral	92

Gráfico No. 26 Capacitación laboral.....	93
Gráfico No. 27 Desempeño laboral	94

Índice de Figuras

Figura 1: Logotipo La Calera.....	106
Figura 2: Mapa de Procesos La Calera.....	111
Figura 3: Organigrama funcional La Calera	113

JUSTIFICACIÓN

Es importante la realización de esta investigación ya que el Balneario “La Calera” es un sitio turístico único del cantón, pero no cuenta con un componente administrativo: filosofía institucional, estructura organizacional, descripción de puestos y funciones, refleja la necesidad de mejorar sus procesos para el fortalecimiento del balneario y que a la vez permita una correcta toma de decisiones.

Con la implementación del modelo de gestión en el Balneario, se fortalecerá todas las áreas existentes, puesto que todos los procesos que se ejecuten estarán debidamente realizados con la adecuada gestión administrativa y contable.

La importancia de una correcta gestión tanto administrativa, financiera y contable permite que la entidad crezca de manera potencial frente a la competencia, ya que con un adecuado manejo mejorará su desempeño, aumentando sus capacidades y ayudará al cumplimiento de los objetivos, logrando aumentar las ganancias.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión para el “Balneario la Calera, cantón Espejo, provincia del Carchi, para contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa, contable y financiera.

Objetivos Específicos

- Formular el marco teórico mediante la investigación bibliográfica, que se utilizarán en el desarrollo del trabajo, con la finalidad de dar al lector un mayor conocimiento de los términos y conceptos a utilizarse.
- Definir la metodología a utilizar en el presente trabajo de investigación.
- Realizar un diagnóstico al balneario mediante un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas las cuales permitan tener una perspectiva de la situación actual.
- Diseñar un Modelo de Gestión para el balneario “La Calera”, con el fin de fortalecer la gestión administrativa contable y financiera para obtener mejores resultados.
- Realizar la validación de los resultados mediante la presentación de la propuesta al administrador del balneario con el fin de determinar si esta será aceptada y contribuirá al mejor desarrollo en todas las áreas del complejo.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

El marco teórico es el sustento científico referente al estudio de investigación que contribuye a tener una mejor comprensión de los términos de gestión, administrativos, financieros, contables y ambientales, los mismos que ayudan a realizar una correcta elaboración de la propuesta del Modelo de Gestión para el “Balneario la Calera”.

El primer capítulo sustenta mediante bases teóricas los aspectos que intervienen en el desarrollo del Modelo de Gestión, se definen conceptos referentes a la filosofía de la empresa, políticas, procedimientos, gestión por procesos, términos relacionados a la parte contable y al medio ambiente expresando de una manera clara y sencilla.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Establecer el marco teórico referencial mediante un análisis bibliográfico, referente al desarrollo de un modelo de gestión para el fortalecimiento de servicios gastronómicos, de recreación y atención al cliente.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar la investigación bibliográfica de los distintos términos utilizados en el presente Modelo de gestión para facilitar la comprensión lectora de los usuarios internos y externos del Balneario la Calera.
- Sustentar la temática necesaria y relevante en un marco teórico, mediante investigación bibliográfica para que sirva de soporte a la realización de la investigación.

1.3 Términos Administrativos

1.3.1 Empresa

Como núcleo de toda actividad económica la empresa constituye el punto de partida para toda la investigación realizada y se debe tener claro su definición en ámbito financiero, así plantea (Zapata Sánchez, 2017, pág. 24):

“Es un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos”.

El balneario La Calera es una organización que está conformada por recursos materiales, económicos, tecnológicos y humanos que se encarga de la prestación de bienes o servicios, con el fin de brindar un mejor servicio, satisfaciendo las necesidades de los clientes y así generar rentabilidad.

1.3.2 PYMES

Según lo publicado por el Servicio de Rentas Internas (2014),

“Las pymes en Ecuador se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo. A pesar de ello las pymes dentro en Ecuador se enfrentan a diario con enormes desafíos para salvaguardar su capital en el mercado, deben someterse a constantes cambios tecnológicos y trabajar con eficiencia

y eficacia para ser competitivos para ganar clientes fieles; esto si quieren establecerse en la palestra del mercado global.”

Las Pymes están constituidas por microempresas, pequeñas y medianas empresas y están conformadas por socios, familiares o amigos que desean realizar actividades de comercialización y deben cumplir con ciertas características propias que las distinguen de las demás entidades, por ejemplo, su volumen de ventas, el número de trabajadores con los que cuenta, su nivel de producción y sus aportes de capital, las mismas que servirán para que la empresa pueda seguir operando. Las Pymes ayudan a mejorar la economía del país mediante una buena gestión, para erradicar la pobreza generando fuentes de empleo y mejorar la calidad de vida de las personas. El Balneario La Calera cuenta con 5 trabajadores y sus ingresos son menores a \$100.000,00 esta es una de las características que definen a las microempresas.

1.3.3 El Administrador

La responsabilidad del manejo de una empresa recae sobre el administrador, el cual mediante su preparación y experiencia está capacitado para llevar adelante la filosofía institucional y cumplir con los objetivos propuestos, un concepto muy acertado es:

“Los responsables de planear, organizar, dirigir y controlar las funciones administrativas son los administradores, quienes se apoyan en diversas estrategias para lograr el correcto funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos”. (Blandez, 2014, pág. 24).

El administrador es el encargado de llevar un adecuado manejo de la organización y lo hace mediante una serie de actividades coordinadas, a través de la planificación, organización, dirección y control. Se aprovecha al máximo los recursos que posee la empresa de manera eficiente y eficaz, logrando mejores resultados y así cumplir con los objetivos planteados.

1.3.4 Estrategia

La ruta trazada y los mecanismos implementados para lograr los objetivos, así como también los recursos utilizados son llamados estrategias, existen infinidad de conceptos sobre el tema, pero en este trabajo de investigación interesa el siguiente:

“La estrategia es el vínculo entre la organización y su entorno, representa un modelo de comportamiento de la organización que con un conjunto de planes organiza y asigna recursos para lograr su finalidad; responde mediante iniciativas o reacciones a los retos que se le presentan y considera situaciones del presente y previstas para el futuro”. (Huamán y Ramos , 2015, pág. 51)

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas en función del cumplimiento de las metas planteadas, aprovechando las oportunidades que existen y evaluando los posibles riesgos, se debe contar con todas las herramientas necesarias para el plan estratégico, analizando los pros y contras que se puede encontrar en la organización.

1.3.4.1 Estrategia competitiva

Para comprender de mejor manera este tipo de estrategia se presenta la siguiente definición:

“Estrategia organizacional que establece cómo competirá una organización en sus áreas de negocio” (Robbins, Coulter, y Decenzo, 2017, pág. 142).

A decir de estos autores la estrategia competitiva es un conjunto de directrices que permite a la empresa alcanzar posiciones competitivas dentro del mercado, realizando acciones específicas, que se basa en desarrollar las fortalezas de la entidad, aprovechando al máximo las oportunidades que se presenten.

1.3.4.2 Estrategias de estabilidad

Este tipo de estrategia es definida como:

“Cuando la organización no tiene las fortalezas necesarias y suficientes para aprovechar las oportunidades del entorno, o cuando tiene que aprovechar sus fortalezas para afrontar situaciones críticas del entorno” (Huamán y Ramos , 2015, pág. 64).

Esta estrategia permite a la entidad mantenerse posicionada en el mercado, aprovechando su fase de madurez y las fortalezas que se encuentran a su alrededor para obtener el mayor beneficio posible sin arriesgar su posición en el mercado.

1.3.4.3 Estrategia de liderazgo en costos

Los costos son un aspecto muy determinante a la hora de competir y tener una estrategia en este ámbito es muy importante ya que se la define como:

“Estrategia de una organización que compite por tener los menores costos en su industria” (Robbins, Coulter, y Decenzo, 2017, pág. 142).

Esta estrategia requiere producir en grandes cantidades sus productos para reducir sus costos y por ende obtener márgenes superiores. Así como mantener precios bajos respecto a la competencia, pero sin afectar el buen servicio o calidad del producto.

1.3.4.4 Estrategia de diferenciación

Es muy importante marcar diferencia con el resto de los competidores y por eso a esta estrategia se la define como:

“Estrategia de una organización que compite ofreciendo productos únicos sumamente valorados por los clientes” (Robbins, Coulter, y Decenzo, 2017, pág. 142).

Esta estrategia se refiere a que el producto o servicio que se brinda tenga un valor agregado, que lo identifique del resto, de esta manera mantener posicionada a la empresa ofreciendo bienes similares, pero con características diferentes al resto que lo hace único en el mercado. En este caso las aguas termales del balneario lo hacen diferente al resto.

1.3.5 Misión

Toda organización tiene un fundamento inicial que marcará las actividades que realice, dentro de un marco que será definido por sus idearios, se la define como:

“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”

(Palacios Acero, 2015, pág. 60).

Dentro de las empresas es necesario definir una misión acorde a su actividad económica. El Balneario La Calera debe indicar de una manera clara la razón de ser, juntamente con los valores institucionales y que debe ser compartida con todos los integrantes quienes conforman a la entidad.

1.3.6 Visión

Proponerse metas a largo plazo es muy importante para las organizaciones ya que eso marcará su camino para crecer constantemente en el tiempo, se la conceptualiza de la siguiente manera:

“La visión es la declaración amplia de a dónde quiere que su empresa esté dentro de cinco o más años. Debe ser estimulante, amplia, inspiradora, conocida que promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización o negocio” (Palacios Acero, 2015, pág. 61).

La visión es fijar una meta, hacia dónde quiere llegar la empresa y lo hace a través de una planificación estratégica, definición de objetivos a mediano y largo plazo que se deben cumplir de manera eficiente para lograr una empresa sólida y competitiva dentro del mercado, así lograr llegar a su meta.

1.3.7 Objetivos

Toda empresa debe fijar los objetivos al iniciar sus actividades ya que son:

La base para determinar qué actividades se deben ejecutar, con qué criterios se deben evaluar y que tan bien se han ejecutado. El procedimiento para la fijación de objetivos debe ser:

- *Empiece con un verbo en infinitivo.*
- *Especifique un resultado clave que se desea conseguir.*
- *Determine una fecha de cumplimiento.*
- *Cuantifique o cualifique el objetivo.*
- *Cuide que sea realista y alcanzable, que represente un reto significativo.*
- *Sea consecuente con recursos y políticas disponibles.*
- *Asigne un responsable.* (Palacios Acero, 2015, pág. 65)

Los objetivos son metas que se fija la empresa, para dar cumplimiento con la misión y visión previamente planteadas, las mismas que deben ser medibles y alcanzables, ya sea a mediano o largo plazo. A los objetivos hay que realizarles un seguimiento permanente para controlar el avance y el grado de cumplimiento de dicha meta establecida, de esta manera poder cumplir los objetivos planteados.

1.3.8 Principios y valores del negocio.

Los principios y valores son:

“Son las creencias y valores que guían o 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 Acero, 2015, pág. 62).

Para el correcto funcionamiento del Balneario La Calera hay que definir principios y valores que se encarguen de fortalecer al equipo de trabajo y regular su comportamiento para lograr sus objetivos ya sea a corto mediano y largo plazo.

1.3.9 Políticas

El marco regulatorio de toda empresa se debe basar en normas y políticas que deben ser respetadas por todos quienes conforman la organización, entre tantas definiciones se consideró la siguiente:

“Las políticas sirven para guiar las acciones y decisiones requeridas para lograr los objetivos. Las políticas establecen las condiciones de contorno, para que las acciones y decisiones se encausen por un camino concreto en busca de los objetivos. Las políticas permiten a la dirección operar sin su constante intervención y una vez establecidas, permiten a otros trabajar con un sistema sin solicitar decisiones o consejos de sus superiores”. (Palacios Acero, 2015, pág. 63)

Las políticas son normas que deben respetar y cumplir los trabajadores y usuarios de la organización, las cuales deben ser claras y estar realizadas de acuerdo con el área en donde se encuentre el personal y de esta manera facilitar el desarrollo de estrategias, para direccionar a la empresa a la realización de los objetivos.

1.3.10 Organigrama

Dentro de la estructura organizacional de la empresa se debe contar con este tipo de herramientas, que de manera rápida y sencilla ayuda a ubicar cada una de áreas que compone la organización, uno de los conceptos más aceptados es:

Son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización lineo funcional, que muestran las interrelaciones, funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ella.
“Representaciones gráficas de la estructura formal de una organización lineo funcional, que muestran las interrelaciones, funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ella. (Münch & García, 2014, pág. 156).

El organigrama ayuda a tener muy bien identificadas las funciones de cada trabajador, al igual que permite identificar el orden jerárquico de la entidad y de esta manera cumplir con cada una de las tareas asignadas a cada funcionario.

1.3.11 Departamentalización por funciones

Es la manera más utilizada para organizar las actividades y procesos dentro de una empresa y está definida como:

“La departamentalización funcional es el sistema que más se emplea para organizar actividades y está presente –al menos en algún nivel- en la estructura organizacional de casi cualquier empresa” (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017, pág. 234).

Esta forma de organización maneja casi todas las empresas y mediante esta departamentalización por funciones, las entidades pueden dividir el trabajo de acuerdo a las habilidades y capacidades que poseen los trabajadores, por ejemplo, un trabajador se puede

encargar del área administrativa, área financiera, otro del área de producción entre otras, haciendo que el trabajo sea más eficiente.

1.3.12 Ventajas de la departamentalización por funciones

Entre las ventajas más destacables podemos mencionar las siguientes:

“Es un reflejo lógico de las funciones, se sigue el principio de la especialización profesional, se simplifica la capacitación”. (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017, pág. 235).

Dentro de las ventajas de la departamentalización funcional encontramos la eficiencia en las actividades delegadas a determinados equipos de trabajo, se ahorra recursos y se obtiene mejores resultados, se utilizan al máximo las habilidades técnicas de cada trabajador. Debido a que cada trabajador está ubicado en su área de especialidad, lo que permite que el trabajo sea realizado correctamente y en menor tiempo.

1.3.13 Matriz FODA

Es la herramienta más efectiva en el ámbito de las empresas para realizar un diagnóstico inicial o de monitoreo constante, en ese lineamiento se dice que una matriz FODA:

“Ofrece un marco conceptual para un análisis sistémico que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización” (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017, pág. 150).

Es una herramienta fundamental que utilizan las empresas y permite identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de esta manera realizar un análisis crítico para desarrollar estrategias competitivas para el cumplimiento de los objetivos.

La matriz FODA consta de cuatro elementos tanto internos como externos, que son:

- Fortalezas son factores positivos internos del negocio (capacidades y recursos)
- Oportunidades son aspectos externos positivos que se deben aprovechar mediante las fortalezas.
- Debilidades son factores que aun cuando estén bajo control pueden ser desventajas frente a la competencia y a la consecución de los objetivos, por ejemplo, la falta de experiencia, mala ubicación, desperdicios de unos procesos y mala calidad de un producto.
- Amenazas son aspectos que suponen riesgos para las empresas y se puede elaborar planes de contingencia.

1.3.14 Gestión organizacional

De acuerdo con (Gullo & Nardulli, 2015, pág. 36) la gestión organizacional se define de la siguiente manera:

“La gestión organizacional requiere del establecimiento de una estrategia y tácticas que se correspondan con los objetivos planteados, atendiendo a su vez a las condiciones de posibilidad propias del contexto”.

Toda organización requiere establecer una adecuada planificación estratégica para cumplir con las metas de los objetivos planteados, a través de lineamientos organizacionales y así lograr un buen desempeño laboral, económico, social, creando una cultura de desarrollo.

Tener una buena comunicación organizacional es esencial en todas las empresas para lograr su permanencia en el mercado, es una herramienta que permite tener un excelente clima laboral entre todos los empleados e impulsa a mejorar las relaciones interpersonales.

1.3.15 Modelo de Gestión

El modelo de gestión administrativo y financiero ayuda a desarrollar un sistema de organización dentro de la entidad, y mediante una buena gestión y autoevaluación se puede aprovechar al máximo las fortalezas y oportunidades existentes, de esta manera disminuir las posibles amenazas y debilidades que se puedan encontrar. Con este modelo de gestión se busca mejorar la calidad de servicios ya existentes e implementar nuevas alternativas para el cliente y así lograr crecimiento y rentabilidad al Balneario.

1.3.16 Gestión Estratégica Organizacional

Son procedimientos técnicos que ayudan a las organizaciones a plantearse de mejor manera los objetivos y metas considerando el sinnúmero de factores que pueden afectar su consecución:

“Es una técnica gerencial cuyo proceso le facilita a la empresa ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros para poder visualizar los más probables hechos y resultados por obtener. Se utiliza el término “gestión” para dar la idea de un proceso participativo, en donde se dirige y se decide para beneficio común”. (Prieto H. J., 2017, pág. 88)

Es un proceso en el cual se evalúa la situación en la que se encuentra la entidad, se definen los objetivos a largo plazo, se plantea metas y se desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y lo hace mediante la adecuada utilización de recursos disponibles.

La Gestión Estratégica Organizacional ayuda a que las empresas utilicen de manera eficiente los recursos, es decir producir la mayor cantidad de bienes con el mínimo de recursos. Además, permite conocer el entorno empresarial identificando sus fortalezas, oportunidades y otros factores que interfieren a la empresa y en el logro de sus metas.

1.3.17 Mapa de procesos

Dentro de los diferentes recursos que existen para realizar la gestión empresarial, se puede encontrar a los mapas de procesos que se definen de la siguiente manera:

“Representa a la empresa en funcionamiento, es decir, cómo las personas de diferentes puestos y áreas se agrupan para realizar el trabajo y lograr los objetivos de la empresa y la satisfacción del cliente” (Huamán y Ramos , 2015, pág. 435).

El mapa de procesos es una herramienta importante dentro de la entidad puesto que, describe los procesos que se realiza en las diferentes áreas del balneario, permite encontrar posibles falencias en los procesos que se están realizando y ayuda a corregirlos a tiempo para llegar a cumplir con las metas propuestas y que el usuario quede satisfecho.

1.3.18 Proceso administrativo

Toda empresa se rige por la utilización del proceso administrativo en diferentes grados de complejidad su estudio ha llevado a numerosos científicos a perfeccionarlo día a día así tenemos que:

“El proceso administrativo —planear, organizar, dirigir y controlar—, sintetiza el trabajo fundamental de todo administrador, pilar de la teoría administrativa y cuyos orígenes se remontan a principios del siglo XX a partir de los autores clásicos de la administración” (Huamán y Ramos , 2015, pág. 33).

El proceso administrativo es un conjunto de fases sucesivas que deben realizar todas las empresas para explotar al máximo sus recursos y lo hace mediante las etapas de planeación,

organización, dirección y control, las cuales ayudan a la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos.

1.3.18.1 Elementos del Proceso Administrativo

Planeación

Esta fase se encarga de establecer objetivos, planteamiento de estrategias, políticas y acciones a realizar, ya sea en corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa, para lograr un mejor control de todas las áreas.

Organización

En la organización se coordinan todos los recursos que tiene la empresa tales como: financieros, materiales y humanos para distribuir las actividades que se debe realizar, para ello, se diseña y se determina la estructura, procesos, funciones y responsabilidades para la simplificación del trabajo.

Dirección

En esta etapa se gestiona todas las actividades que se realizan dentro de la entidad, se debe supervisar el desempeño del personal al realizar sus funciones, cumplimiento de la política, valores y el código de ética que establece la entidad, de tal manera que contribuya al logro de objetivos y metas.

Control

Debe existir una inspección permanente en cada una de las actividades a realizar, las mismas que siempre tienen que estar supervisadas, con el fin de corregir errores en caso de que existan para no volver a cometer los mismos.

1.3.19 Procesos de apoyo

Toda organización debe disponer de tareas y procesos que apoyen efectivamente todos y cada uno de los procesos que conlleva obtener el producto o servicio deseado, para eso se cuenta con los procesos de apoyo que se definen de la siguiente manera:

Los procesos de apoyo son los más importantes para la creación de valor, los empleados y las operaciones diarias de una organización. Proporcionan infraestructura para los procesos de creación de valor, pero en general no agregan valor al producto o servicio en forma directa. (Evans & Lindsay, 2015, pág. 210)

Los procesos de apoyo sirven de sustento para los demás procesos diarios que tiene la empresa de forma directa o indirecta y que ayudan a la creación de valor para mejorar la producción del bien o servicio que realiza la entidad.

1.3.20 Contabilidad

Llevar los registros de los movimientos financieros es necesario para las empresas sin importar el tamaño de estas, ya que ofrecen información valiosa para la toma de decisiones. La contabilidad es definida como:

“Una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera” (Vite Rangel, 2017, pág. 5).

Toda empresa requiere de un control en sus finanzas y lo hace mediante la contabilidad, dado que es una herramienta que utilizan todas las entidades en el cual se registran las transacciones que realiza y así poder interpretar sus resultados.

1.3.21 Activo

Dentro de la contabilidad una de las cuentas o concepto más importante es del activo que técnicamente se lo define así:

“Bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultante de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro” (Socías Salvá, Horrach, Herranz, & Llull Antonio, 2018, pág. 54).

De acuerdo con la anterior definición, los activos son todos los bienes tangibles, intangibles y derechos que posee la empresa generados en el pasado y se espera obtener beneficios económicos a futuro.

1.3.22 Pasivo

(Meza, 2018, pág. 24) Menciona que:

“Un pasivo es una obligación presente en la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”.

Son deudas que tiene la empresa con socios o terceros que fueron contraídas en eventos pasados con el fin de financiar su actividad empresarial.

1.3.23 Patrimonio

El autor (Omeñaca, 2017, pág. 27) indica:

“Está compuesto por los bienes, derechos y obligaciones que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus fines”.

El patrimonio se encuentra constituido por aportes de capital de los socios y por las utilidades generadas en periodo contable. Es todo lo que la empresa posee para lograr sus metas.

1.3.24 Ingresos

Para (Socías Salvá, Horrach, Herranz, & Llull Antonio, 2018, pág. 55) mencionan que los ingresos son:

“Incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos”.

Es un incremento de los recursos económicos por la prestación de un bien o servicio, son todas las ganancias que se suman al patrimonio neto de la empresa, puede ser por aumento de sus activos o vencimiento de una deuda.

1.3.25 Gastos

Los autores (Socías Salvá, Horrach, Herranz, & Llull Antonio, 2018, pág. 55) determinan que los gastos son:

“Decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos”.

Es la salida de efectivo, es la utilización de un bien o servicio a cambio de dinero, el gasto siempre implica el desembolso de dinero que indirectamente está relacionado al giro del negocio.

1.3.26 Proceso contable.

Para realizar una contabilidad técnica y bien definida hay que seguir ciertos procedimientos técnicos los cuales se los agrupa dentro del proceso contable que se define de la siguiente manera:

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

El proceso contable es un conjunto de pasos en el cual se detalla las operaciones económicas de la entidad y que se empieza registrando los asientos contables, se clasifican y se resumen en los estados financieros como son: Estado de Situación Financiera, de Resultados, Cambios en el Patrimonio, Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros, estos inician desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre en los cuales indican la rentabilidad de la empresa.

1.3.27 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

“Son reglas extraídas de la propia práctica, avaladas por su habitualidad, respaldadas por un organismo solvente, amplio grado de difusión y orientadas hacia el cumplimiento de un objetivo contable concreto” (Label, Ledesma, & Ramos, 2016, pág. 37).

Sirven de guía contable para cumplir lo estipulado en la ley, ayudando a la correcta elaboración de los Estados Financieros, los cuales tienen como objetivo la uniformidad en la presentación de los informes sin importar la nacionalidad.

1.3.28 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Son normas contables de alta calidad que constan de 41 NIC's, emitidas, 28 vigentes que regulan temas como la Presentación de los Estados Financieros (NIC 1) hasta las normas aplicables al rubro de la agricultura (NIC 41) cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y poder presentar una imagen fiel de la situación financiera de una organización. (Rincón & Villarreal, 2014, pág. 398).

Son Normas Internacionales de Contabilidad que ayudan a la correcta elaboración de los Estados Financieros, indican la forma de presentación y su contenido y tiene como finalidad que la información presentada sea imparcial sin beneficiar a ninguna de las partes involucradas y así mostrar una imagen fiel de la situación financiera de la empresa.

1.3.29 NIIF

Existe a nivel internacional un marco de referencia para elaborar la información financiera de una manera técnica y que revele información confiable, por lo tanto:

Las NIIF son declaraciones actualizadas y emitidas por el Consejo Técnico de Normas y Contabilidad (IASB) sobre la forma como tipos particulares de transacciones y otros eventos deben ser reflejados en los estados financieros. De acuerdo con lo anterior será necesario el cumplimiento de las NIIF para una presentación razonable de los estados financieros que sea aplicable a nivel mundial, de acuerdo con los lineamientos del modelo de arquitectura financiera internacional. (Meza, 2018, pág. 18)

Las Normas Internacionales de Información Financiera son normas o principios que se deben aplicar a todas las empresas a nivel mundial, permitiendo que su contabilidad tenga el

mismo lenguaje y sea entendible para todos. Las NIIF ayudan que la presentación de los estados financieros sea claros, concisos y razonables.

1.3.30 Estado de Situación Financiera

Es uno de los componentes clave de la información financiera que se obtiene con la aplicación del proceso contable y se lo define como:

“El estado de situación financiera muestra en unidades monetarias la situación financiera del ente económico en una fecha determinada, por lo que es un estado estático. Tiene el propósito de mostrar los recursos económicos, los derechos que tienen los acreedores y la participación de la propiedad que poseen los accionistas o dueños”. (Moreno, 2014, pág. 15)

Es un documento contable que muestra la situación financiera real de la entidad a una fecha determinada, con la finalidad de ver la liquidez de la empresa a través de un análisis comparativo entre activo, pasivo y patrimonio.

1.3.31 Estado de Resultados

Para el autor (Rojas, 2017, pág. 25) el Estado de Resultados muestra:

“El rendimiento económico de la organización y el resultado final obtenido de estas en un periodo dado. Se registran los hechos económicos en el momento que ocurren y no cuando se obtienen los ingresos o egresos por dicha operación”.

Denominado también Estado de pérdidas o ganancias muestra detalladamente cómo se obtuvo el resultado de las actividades de la empresa y está compuesto por cuentas de ingresos, costos, gastos que muestran la pérdida o utilidad que se generó durante un periodo de tiempo determinado.

1.3.32 Estado de cambios en el patrimonio neto

(Socías Salvá, Horrach, Herranz, & Llull Antonio, 2018, pág. 387) lo definen de la siguiente manera:

“El estado de cambios en el patrimonio neto obedece a la necesidad de dar una detallada información sobre las partidas que afectan al patrimonio neto y que no se reflejan en las cuentas de pérdidas y ganancias”.

Este estado muestra las variaciones del efectivo en las cuentas del patrimonio neto, detalla si el patrimonio ha crecido o disminuido durante este periodo de tiempo. Es un documento contable que mejora la información financiera.

1.3.33 Estado de Flujos de efectivo

“Es otra forma de representar los movimientos de fondos de las compañías, muestra el dinero real que sale y entra de la compañía, incluyen los movimientos que implicaron un cambio en la caja de la compañía” (Rojas, 2017, pág. 26).

Este Estado indica cómo se genera el efectivo y cómo se lo utiliza durante el periodo contable, clasificando los diferentes movimientos realizados para generar más utilidad. Además, es un indicador de liquidez de la organización.

1.3.34 Notas a los estados financieros

“Los estados financieros deben contener la información complementaria que forma parte integrante de ellos, por medio de notas” (Moreno, 2014, pág. 244).

Representa una explicación sobre el movimiento de algunas cuentas. No se tiene un formato preciso, este depende de la información que tenga los Estados Financieros cada entidad económica.

1.3.35 Indicadores financieros

Para el autor (Flores, 2015, pág. 278) los indicadores financieros constituyen:

“La forma más común de realizar análisis financiero. Es el resultado de comparar dos cuentas diferentes del balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias indicando los puntos fuertes, débiles y tendencias de una empresa”.

Son herramientas que se utilizan para realizar un análisis financiero, observando el cumplimiento de los objetivos y así hacer un diagnóstico de la situación actual de la empresa, reconociendo cuales son las posibles fortalezas o debilidades de la entidad.

1.3.35.1 Indicador o Razón corriente

Este indicador muestra o:

“Trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo” (Ortiz, 2015, pág. 177).

Este indicador determina la liquidez que tiene la empresa para hacer frente a las obligaciones en el momento que se lo exija. El tener mayor cantidad de activos que los pasivos indican una mala gestión de la entidad.

1.3.36 Mejora continua

En la actualidad todos los procesos están destinados a la mejora continua, para ofrecer un mejor servicio o producto.

“Se refiere tanto a los cambios incrementales que son pequeños y grandes y a los avances significativos, que son grandes y rápidos. La mejora continua es

uno de los principios fundamentales de la calidad total” (Evans & Lindsay, 2015, pág. 227).

La mejora continua está orientada al incremento de la productividad mediante una buena gestión de recursos para mejorar la calidad de los productos o servicios y lo hace a través de la aplicación de ciertas medidas que permite que los procesos cumplan con parámetros establecidos.

1.3.37 Objetivos de Control interno

Los autores (Warren, Reeve, & Duchac, 2016, pág. 372) Indican que:

“Los objetivos del control interno ofrecen seguridad razonable de que:

- *Los activos se salvaguarden y utilicen para los propósitos de negocios.*
- *La información de negocio sea precisa.*
- *Los empleados y gerentes cumplan las leyes y regulaciones que de estas emanen”.*

El control interno permite una mejora de los procesos que se realizan en cada área de la organización, estos controles se deben implementar sin importar el tamaño de la empresa ya que, ayuda al desarrollo de la organización para que sea competitiva en el mercado.

1.3.38 Control preventivo o anticipativo

“Para un control efectivo, los administradores requieren un sistema de corrección anticipativo que les informe sobre los problemas potenciales y permita tomar las medidas correctivas antes de que se surjan esos problemas”

(Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017, pág. 523).

Mediante el control anticipativo, los administradores pueden conocer los posibles problemas que puede ocasionar cierta actividad, por lo que permite buscar medidas que

eliminen o minimicen los daños, por ello, este control se lo utiliza antes de comenzar una actividad.

1.3.39 Cliente

Es la persona natural o jurídica que va a utilizar los productos o servicios y es el ente sobre el cual gira toda la razón de ser de la organización, también se lo define como:

“El cliente es el eje central de las actividades de la empresa; por tanto, es necesario establecer un sistema de relaciones eficiente que posibilite el logro de los objetivos definidos en el plan de marketing” (Blanco García, Lobato Gómez, & Lobato Villagrà, 2013, pág. 195).

El cliente es la persona que adquiere un producto o servicio a cambio de una remuneración y ayuda al desarrollo y crecimiento de las empresas, es necesario implantar ciertas políticas acerca de las relaciones entre clientes y vendedores para poder alcanzar los objetivos planteados.

1.3.40 Satisfacción del cliente

Según (Evans & Lindsay, 2015, pág. 98) define como:

“El resultado de entregar un producto o servicio que cumpla con los requerimientos del cliente”.

Las empresas se enfocan en brindar una excelente atención al cliente debido a que ellos son el eje primordial para que la entidad pueda perdurar en el tiempo. Cuando los clientes se sienten satisfechos con el bien o servicio prestado la mayoría de ellos regresan, lo que indica que hay que cumplir las expectativas de este.

1.3.41 Plan de marketing

El plan de marketing se lo define:

“Es un documento que relaciona los objetivos de una organización en el área comercial con sus recursos. Es la bitácora mediante la cual la empresa establece los objetivos en términos comerciales que quiere alcanzar y lo que debe hacer para alcanzar dichos objetivos. Un plan de marketing generalmente es diseñado para periodos de un año, coincidiendo con la planeación de las organizaciones”. (Hoyos Ballesteros, 2018, pág. 19)

A través de un plan de marketing se conoce la situación actual del mercado en el que se desarrolla la organización. Es un documento en donde se registra la planificación de todas las estrategias que se implementará durante un año, se realiza un estudio del entorno para aumentar las ventas del producto o servicio que ofrece la empresa y lograr posicionarse en el mercado.

1.4 Términos ambientales

1.4.1 Medio ambiente

Para (Bustos, 2016, pág. 19) el medio ambiente puede definirse de la siguiente manera:

“Es el entorno vital, o sea el conjunto de factores físico-naturales, estéticos, culturales, sociales y económicos que interaccionan entre sí con el individuo y con la comunidad en que viven, determinando su forma, carácter, comportamiento y supervivencia”.

Es el lugar en donde el ser humano interactúa con lo demás seres vivos, elementos abióticos y artificiales, que se coordinan para vivir en un ambiente pacífico ajustado a sus necesidades.

1.4.2 Responsabilidad compartida

“Principio de participación de todos los agentes económicos incluidos los poderes públicos, empresas públicas y privadas y público en general” (Elias, 2009, pág. 1252).

La responsabilidad compartida motiva a que todas las personas y organizaciones cuiden la naturaleza, puesto que es un recurso que beneficia a todos y se debe crear conciencia ambiental por parte de todos los habitantes.

1.4.3 Sostenibilidad empresarial

“Implica conocer sobre las acciones e impactos en el ámbito social, económico y ambiental que las organizaciones están llevadas a cabo para ofrecer a las nuevas generaciones un mundo con recursos suficientes para su bienestar y buena calidad de vida” (Ramírez Cardona & Ramírez, 2016, pág. 249).

Garantiza las necesidades del presente sin comprometer a las futuras generaciones y lo hace mediante la protección medioambiental que usa los recursos naturales de forma racional, el desarrollo social que busca la cohesión de todas las comunidades para tener un mayor nivel de vida y el crecimiento económico que favorezca a todos los habitantes sin dañar el medio ambiente.

1.4.4 Gestión ambiental

“Es la estrategia mediante la cual se organiza actividades antrópicas (cualquier acción o intervención realizada por el ser humano) que afectan al medio ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales” (Bustos, 2016, pág. 19).

La Gestión Medioambiental es esencial para el desarrollo en todos los tipos de empresas, mediante ésta se hace un diagnóstico general y así prevenir o mitigar los problemas ambientales para determinar posibles soluciones.

1.4.5 Política ambiental

Las normas ambientales que se implementen en cualquier empresa deben estar debidamente documentadas y socializadas, entonces la política ambiental de una empresa es:

“Es un documento público que describe los compromisos con respecto al medio ambiente” (Bustos, 2016, pág. 93).

Es una norma que elabora una persona o una organización, con el fin de realizar acciones que ayuden al cuidado del medio ambiente. Se debe aplicar dichas políticas luego de una detallada revisión ambiental a la empresa para conocer su estado actual referente a la responsabilidad ambiental y buscar mejoras que ayuden al desarrollo sostenible a través del cumplimiento de políticas ambientales.

1.4.6 Control ambiental

(Bustos, 2016, pág. 443) Define a control ambiental de la siguiente manera:

“Es la vigilancia, inspección y aplicación de medidas para mantener o recuperar características ambientales apropiadas para la conservación y mejoramiento de los seres naturales y sociales”.

El control ambiental es la aplicación y el uso de técnicas para evitar cualquier tipo de alteración al medio ambiente, que puede ser ocasionado por los gases producidos por las diferentes industrias de producción como también por los medios de transporte que expulsan

CO2 perjudicial para la salud. El control ambiental trata de mitigar los riesgos en la salud humana y medio ambiente.

1.4.7 Calidad ambiental

“El control de la calidad tiene por objeto prevenir, limitar y evitar actividades que generen efectos nocivos y peligrosos para la salud humana o deterioren el medio ambiente y los recursos naturales” (Bustos, 2016, pág. 443).

La calidad ambiental hace referencia a que los recursos naturales (clima, agua, aire y suelo) se encuentren en magníficas condiciones, tienen que ser de fácil acceso y de excelente calidad para el ser humano, mitigando efectos perjudiciales para la salud y conservando las propiedades de la naturaleza.

CAPÍTULO II

2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

2.1 Introducción

Los procedimientos metodológicos que se aplica en el siguiente estudio de investigación, ayudan a determinar las herramientas de trabajo que se va a utilizar. Para desarrollar la metodología del presente trabajo se considera las técnicas e instrumentos de investigación tales como: observación directa, en la cual se realiza una visita de campo a cada área del balneario para observar la infraestructura y el funcionamiento de manera detallada; la entrevista, que se realiza al administrador para tener información acerca de su gestión dentro del balneario; la encuesta, que ayuda a conocer los posibles reclamos y/o sugerencias que tenga el usuario, como también, la satisfacción del cliente por el servicio brindado y de esta manera fortalecer las áreas involucradas; checklist para la verificación de los materiales y procedimientos que son necesarios para el funcionamiento de la entidad.

2.2 Objetivo General:

Desarrollar una metodología que permita recabar una adecuada información mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación para el correcto desarrollo del Modelo de Gestión.

2.3 Objetivos Específicos:

- Definir los diferentes tipos y métodos de investigación que se utilizará en el desarrollo de esta investigación, mediante un análisis bibliográfico para obtener mejores resultados.
- Describir las técnicas e instrumentos que se aplicará en el desarrollo de la propuesta, realizando una observación del lugar a estudiar para lograr un mejor trabajo de investigación.
- Definir las variables con sus respectivos indicadores.

2.4 Tipos de investigación

2.4.1 Investigación descriptiva

Este tipo de investigación:

“Permite describir las características de una población o del tema a estudiar e intenta dar respuesta a interrogantes como: quién, qué, dónde, cuándo y cómo” (Merino, Pintado, Sánchez, & Grande, 2015, pág. 20).

Esta investigación se utiliza para detallar las situaciones o actividades del objeto de investigación, en este caso el balneario. Consiste en describir los hechos y características de los usuarios del balneario, conocer sus preferencias respecto a las áreas recreacionales, como también de los servicios que existen en el balneario, el porqué de las acciones de los clientes.

2.5 Técnicas e instrumentos

2.5.1 Información primaria

Para el levantamiento de esta información se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

2.5.1.1 Observación directa

Es una técnica de investigación que consiste en observar procesos, objetos, casos de un determinado lugar y que mediante esta observación ayuda al investigador a registrar los hechos tal y como ocurren y que son de suma importancia para llevar a cabo la investigación.

Para obtener información directa y precisa se observó las actividades que se desarrollan dentro del balneario, mediante visitas periódicas, se recopiló datos importantes para la investigación.

2.5.1.2 Entrevista

Es utilizada para obtener información por parte del administrador, para conocer el manejo y control de todas las áreas del balneario, lo cual nos ayuda a tener un amplio conocimiento de todos los pormenores del balneario.

2.5.1.3 Checklist – Lista de comprobación

Herramienta que facilita la recolección de información de manera ordenada y sistemática que se realizó al administrador de la entidad, para verificar si cuenta con todos los materiales y procedimientos que son necesarios para el funcionamiento de esta.

2.5.1.4 Encuesta

Es necesario realizar encuestas a los usuarios del balneario para conocer las opiniones de cada y así poder mejorar el servicio de acuerdo con las necesidades del cliente.

2.5.2 Información secundaria

- Libros
- Internet
- Trabajos de investigación existentes

2.6 Métodos de investigación

2.6.1.1 Método analítico

(Lara Muñoz, 2015, pág. 115) menciona que:

“Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”.

Permite estudiar la información de los movimientos del balneario para determinar procesos contables que estén acorde a sus necesidades, además analizar los procedimientos que tienen las diferentes actividades para identificar errores y corregirlos para el buen funcionamiento del mismo.

2.6.1.2 Método descriptivo

Se aplicó al momento de describir las distintas características y problemáticas encontradas en el balneario, para elaborar la introducción, fundamentación teórica y la propuesta del modelo.

2.6.1.3 Método cualitativo

(Bernal, 2016, pág. 72) analiza que el método cualitativo:

“Pretende conceptualizar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o de las personas estudiadas”.

Busca el porqué de las cosas, mediante un análisis profundo y de esta manera comprender el comportamiento de los procesos y se basa en muestras pequeñas de un tema en

particular. Este método se basa en la expresión oral y escrita de las personas entrevistadas, se observa el accionar de las personas y se realiza una conclusión.

Este método utiliza técnicas para recopilar información que permiten definir cualidades a través de la descripción de los diferentes aspectos del balneario que ayudan en el desarrollo de los procesos administrativos y contables.

2.7 Variable

“Es una característica o propiedad que puede variar entre individuos o conjuntos”

(Baena, 2014).

De acuerdo con esta definición se refiere que una variable es una cualidad o cosa que están propensas al cambio o modificación, es decir que puede variar de acuerdo con las condiciones que se presenten.

2.7.1 Clasificación de variables

Las variables cualitativas se utilizan al momento de la elaboración de la encuesta para conocer su género, lugar de procedencia, y características que son relevantes en la gestión administrativa, financiera y contable del Balneario. Mientras que, las variables cuantitativas se presentan al momento de la tabulación de datos obtenidos y así poder dar un análisis y tomar la decisión de implementar estrategias que ayuden a mejorar la gestión para conseguir los resultados deseados.

Las variables cualitativas son las siguientes: oferta local de servicios, actividades turísticas, áreas recreacionales e higiene del balneario.

Las siguientes variables perteneciente al flujo turístico son de tipo cuantitativas: capacidad de infraestructura, satisfacción turística, impacto social, frecuencia de visita, días de visita, número de visitantes, acompañantes.

Para analizar cada una de las variables anteriormente mencionadas será necesario agregar indicadores a cada una de ellas, lo que permitirá una mejor comprensión de la investigación.

2.8 Indicadores

“Los indicadores constituyen las dimensiones menores de las variables y se componen de elementos concretos en los cuales se expresa la realidad que se quiere conocer” (Baena, 2014).

Los indicadores muestran el avance de las acciones que están siendo realizadas, ayudan a medir el cumplimiento de los objetivos establecidos, a través de una extracción de datos fácil y confiable, existen diferentes tipos de indicadores, específicos para cada área y permite medir el crecimiento en cada una de estas áreas. Los indicadores ayudan a despejar las variables que se utilizarán en las encuestas.

Según (Franklin, 2007, pág. 148) los indicadores se dividen en:

Estratégicos, de gestión, de servicio,

- *Indicadores estratégicos. - permiten identificar la contribución o aportamiento al logro de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización.*
- *Indicadores de gestión. - Informan sobre procesos y funciones clave.*
- *Indicadores de servicio. - Miden la calidad con la que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores.*

Los indicadores estratégicos permiten identificar el avance del cumplimiento de las metas establecidas, para conocer si se está o no cumpliendo con lo propuesto, caso contrario implementar nuevas estrategias que ayuden al crecimiento de la empresa.

Los indicadores de gestión tienen que ser medibles, entendibles y controlables, los mismos que nos ayudan a medir la eficiencia y eficacia con la que se está trabajando dentro de la organización y poder observar el grado de cumplimiento de las tareas asignadas.

Los indicadores de servicios ayudan a conocer la calidad de los procesos productos o servicios que se van a comercializar en el mercado y así asegurarse de la satisfacción al cliente.

2.9 Muestra

“La muestra es un subconjunto de los miembros de una población, mientras que la población comprende todos los miembros de un grupo” (Cruz, 2014, pág. 108).

Cuando la población a estudiar es muy grande se saca una muestra que la represente, dado que en esta pequeña muestra se encuentran los elementos con las mismas características de todo el grupo a investigar. La muestra indica estabilidad en los datos representados, ya que las características tienen que ser iguales para obtener resultados satisfactorios de toda la población estudiada

Para definir la muestra y su tamaño se utilizará el método de muestreo aleatorio simple; en donde, cada individuo tiene la misma probabilidad de ser elegido para el estudio. Debido a que, acudimos al lugar un fin de semana, en el que los clientes provenían de distintas partes de la provincia, las encuestas fueron aplicadas al azar y de manera escrita.

Como se conoce el tamaño de la población, en este caso es de 1000 usuarios; se hace uso de la siguiente fórmula estadística para conocer el tamaño de la muestra propuesta por (Murray R. & Larry, 2005).

$$\frac{N * Z^2_{\alpha} * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2_{\alpha} * p}$$

En donde:

N = Tamaño de la población

Z α = Nivel de confianza

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = 1 -p

D = Precisión

Para el cálculo de la muestra se realizará bajo los siguientes datos que permitan obtener una certeza más aproximada para el desarrollo de la investigación.

N= 1000 Z α =1.96 P=0.5 Q=0.5 D=0.05

$$n = \frac{(1000) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (1000 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{960.4}{3.4579}$$

$$n = 278$$

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO

3.1 Introducción

En este capítulo se realizan las encuestas a los usuarios y trabajadores del balneario, con el fin de aprovechar las oportunidades de mejoramiento y fortalecer las debilidades que se encuentran, de esta manera conocer la situación actual del balneario.

Mediante la información recopilada se hace un análisis de la parte interna que son las fortalezas y debilidades, de igual manera la parte externa, que son las oportunidades y amenazas que se pueden encontrar en este lugar. A través del análisis FODA se determina estrategias para el mejoramiento de la gestión administrativa y se realiza la propuesta de un **MODELO DE GESTIÓN PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI.**

3.2 Objetivo General:

- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas del Balneario La Calera, cantón Espejo, provincia del Carchi, mediante la realización del diagnóstico situacional, con la perspectiva de ayudar al fortalecimiento de su gestión administrativa, contable y financiera.

3.3 Objetivos Específicos:

- Identificar la gestión y los componentes administrativos del Balneario La Calera, para conocer su situación actual.
- Determinar los principales aspectos contables a través del checklist, para lograr un mejor control financiero del balneario.
- Analizar la calidad de servicios del balneario, realizando encuestas a los usuarios, para obtener datos reales que ayuden a la investigación.

- Estudiar el comportamiento del flujo turístico en el Cantón Espejo utilizando las técnicas de investigación tales como la observación directa, entrevista, checklist y encuesta.
- Valorar el estado de las vías y servicio de transporte a La Calera, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios, para lograr óptimos resultados que permitan el desarrollo de la investigación.

3.4 Desarrollo de variables e indicadores

La matriz de relación diagnóstica permite analizar las variables de la empresa, como son: los componentes de gestión, administrativos, financieros y contables, mediante la aplicación de los indicadores. Además, se realiza un estudio de las necesidades que tiene y cuál es la propuesta para solucionarlos, dentro de los principales se encuentra: la filosofía institucional, los organigramas, manuales de funciones, políticas administrativas, financieras y contables, infraestructura, flujo gramas, procesos administrativos – contables y su gestión.

3.4.1 Variables e Indicadores

Tabla 1: Indicadores

Variables	Indicadores
Componente Administrativo	Filosofía Estructura organizacional Descripción de puestos Políticas y procedimientos Código de ética Reglamento interno Antigüedad en el puesto Ambiente laboral Capacitación al personal

	<p>Motivación al personal</p> <p>Estrategias</p>
Aspectos contables-financieros	<p>Ingresos</p> <p>Gastos</p> <p>Modelo de control de inventarios</p> <p>Kardex</p> <p>Formato de cuadro de caja</p> <p>Plan de cuentas</p> <p>Dinámica de cuentas</p> <p>Declaración del IVA</p> <p>Estructura de los estados financieros</p> <p>Rentabilidad de la actividad turística</p> <p>Indicadores</p>
Calidad de servicios	<p>Satisfacción del cliente.</p> <p>Gasto turístico</p> <p>Duración de la visita</p> <p>Satisfacción con los servicios turísticos.</p> <p>Oferta de servicios y actividades turísticas.</p> <p>Áreas recreacionales adecuadas</p> <p>Higiene del balneario</p>
Flujo Turístico	<p>Capacidad de infraestructura</p> <p>Frecuencia de visita</p> <p>Días de visita</p> <p>Número de visitantes</p> <p>Acompañantes</p>
Vías y servicio de transporte	<p>Ubicación</p> <p>Estado de las vías</p> <p>Medios de transporte</p>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Las Autoras

3.4.2 Matriz Relación-Diagnóstica

Tabla 2: Matriz de relación - diagnóstica

Objetivos Específicos	Variables	Indicador	Fuente de Información	Técnica
Identificar la gestión y los componentes administrativos del Balneario La Calera, para conocer su situación actual.	Componente Administrativo	Filosofía Estructura Organizacional Descripción de puestos Políticas y procedimientos Normas de control interno Código de ética Antigüedad en el puesto Ambiente laboral Capacitación al personal Motivación Estrategias.	Primaria: Administrador Empleados	Observación directa Encuesta Checklist Entrevista
Determinar los principales aspectos contables a través del checklist, para lograr un mejor control financiero del balneario.	Aspectos contables-financieros	Ingresos. Gastos. Formato de cuadro de caja.	Primaria: Administrador	Entrevista Checklist Observación directa

		<p>Modelo de Control de Inventarios.</p> <p>Kárdex.</p> <p>Declaración de IVA.</p> <p>Plan de cuentas.</p> <p>Dinámica de cuentas.</p> <p>Estructura de los Estados Financieros.</p> <p>Indicadores</p> <p>Rentabilidad de la actividad turística.</p>		
<p>Analizar la calidad de servicios del balneario, realizando encuestas a los usuarios, para obtener datos reales que ayuden a la investigación.</p>	<p>Calidad de servicios.</p>	<p>Satisfacción del cliente.</p> <p>Gasto turístico.</p> <p>Duración de la visita.</p> <p>Satisfacción con los servicios turísticos.</p> <p>Oferta de servicios y actividades turísticas.</p> <p>Áreas recreacionales adecuadas.</p> <p>Higiene del balneario.</p>	<p>Primaria:</p> <p>Clientes</p>	<p>Encuestas</p> <p>Observación directa</p>

<p>Estudiar el comportamiento del flujo turístico en el Cantón Espejo utilizando las técnicas de investigación tales como la observación directa, entrevista, checklist y encuesta.</p>	<p>Flujo Turístico</p>	<p>Capacidad de infraestructura. Frecuencia de visita. Días de visita. Número de visitantes. Acompañantes.</p>	<p>Primaria: Clientes</p>	<p>Encuesta Observación directa</p>
<p>Valorar el estado de las vías y servicio de transporte a La Calera, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios, para lograr óptimos resultados que permitan el desarrollo de la investigación.</p>	<p>Vías y servicio de transporte</p>	<p>Ubicación. Estado de las vías. Medios de transporte.</p>	<p>Primaria: Clientes</p>	<p>Encuesta Observación directa</p>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Las Autoras

3.5 Mecánica Operativa

Para el levantamiento de la información se aplica las técnicas de investigación tales como; encuestas dirigidas a los usuarios que asisten regularmente y a los empleados del balneario, el checklist y la entrevista se aplica al administrador mediante las cuales se obtiene información detallada sobre la gestión que se desarrolla dentro del balneario.

Cálculo de la Muestra

De la fórmula realizada para el cálculo de la muestra se obtuvo como resultado 278 encuestas que se debe ejecutar.

Análisis de la información

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios y empleados del balneario, posteriormente se realizó un análisis de cada pregunta.

3.6 TABULACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Objetivo: Conocer las diferentes opiniones de los usuarios del balneario.

Indique su género

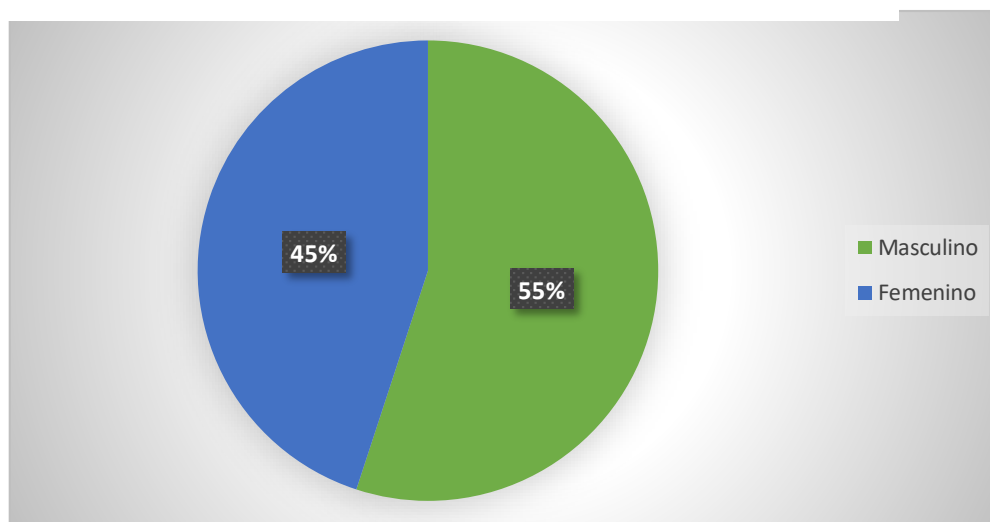
Tabla 3: Género de usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	153	55%
Femenino	125	45%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 1 Género de usuarios



Análisis

De acuerdo con las encuestas realizadas se puede observar que tanto hombres como mujeres les gusta visitar este sitio turístico, ya que es un lugar muy acogedor en donde se conecta con la naturaleza y con las propiedades naturales que brinda sus aguas termales, además de poseer un ambiente agradable para convivir en familia y/o amigos.

Indique su edad

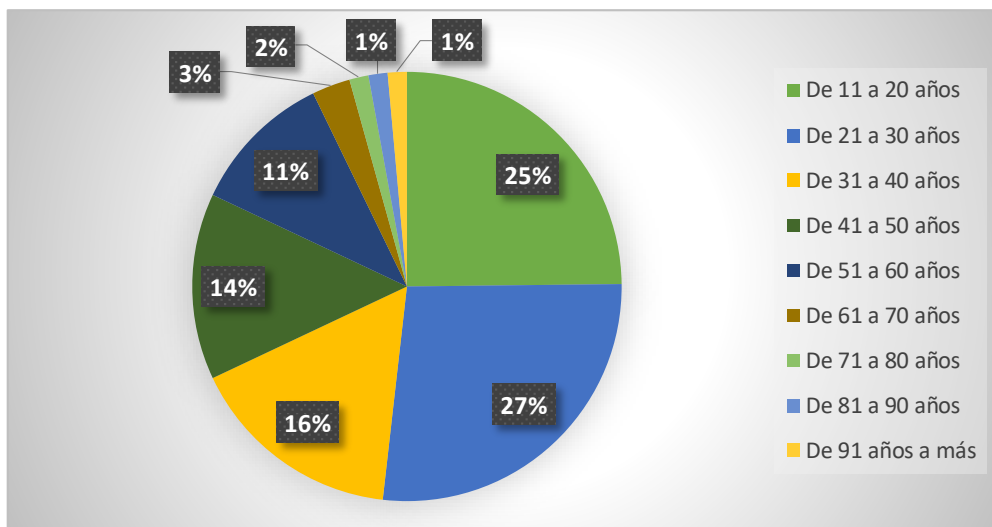
Tabla 4: Edad de los usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De 11 a 20 años	69	25%
De 21 a 30 años	75	28%
De 31 a 40 años	45	16%
De 41 a 50 años	39	14%
De 51 a 60 años	30	11%
De 61 a 70 años	8	3%
De 71 a 80 años	4	1%
De 81 a 90 años	4	1%
De 91 años a más	4	1%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 2 Edad de los usuarios



Análisis:

Las personas encuestadas comprendidas entre las edades de 11 a 30 años, indican que acuden con más frecuencia al balneario debido a sus atractivos turísticos y pasar un momento

de sana diversión entre amigos o familia; es decir, la preferencia es por personas jóvenes. Mientras que, las personas que están entre las edades de 31 a 70 años visitan este sitio turístico por las propiedades curativas de sus aguas, las mismas que ayudan a curar problemas de artrosis, entre otros. El balneario es amigable con el medio ambiente y posee una buena infraestructura, esto influye a que los visitantes regresen a este lugar sin importar su edad.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de la visita a este lugar?

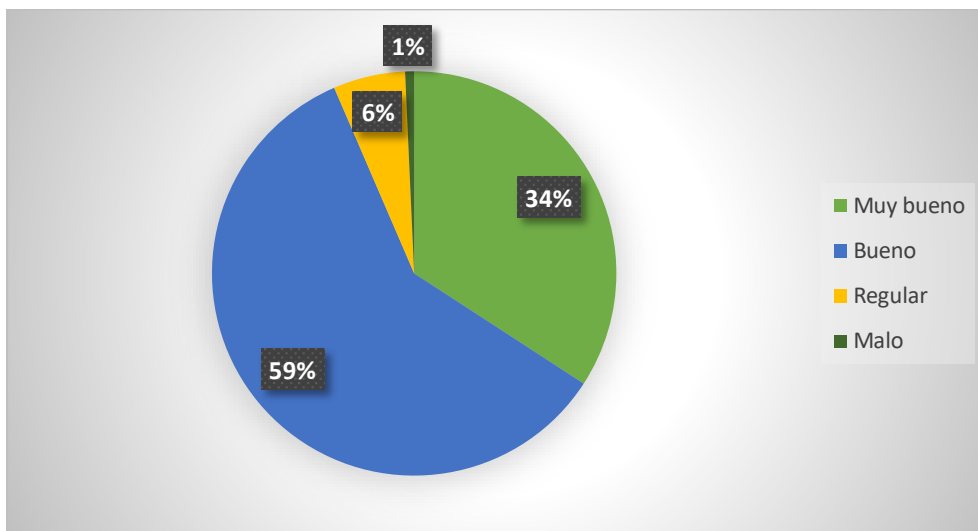
Tabla 5: Satisfacción usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	95	34%
Bueno	165	59%
Regular	16	6%
Malo	2	1%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 3 Satisfacción usuarios



Análisis:

Gran parte de los encuestados manifiestan su satisfacción durante su estadía en el Balneario, ya que es lugar para pasar un momento ameno con sus acompañantes, en donde disfrutan de todas las áreas recreativas del balneario. Además de poseer instalaciones acogedoras y limpias, se encuentra un ambiente de paz y tranquilidad que es lo primordial que buscan los visitantes; se obtuvo una mínima cantidad de visitantes insatisfechos debido a que los caminos de acceso están un poco descuidados.

2. ¿Los precios de ingreso del balneario son asequibles para usted?

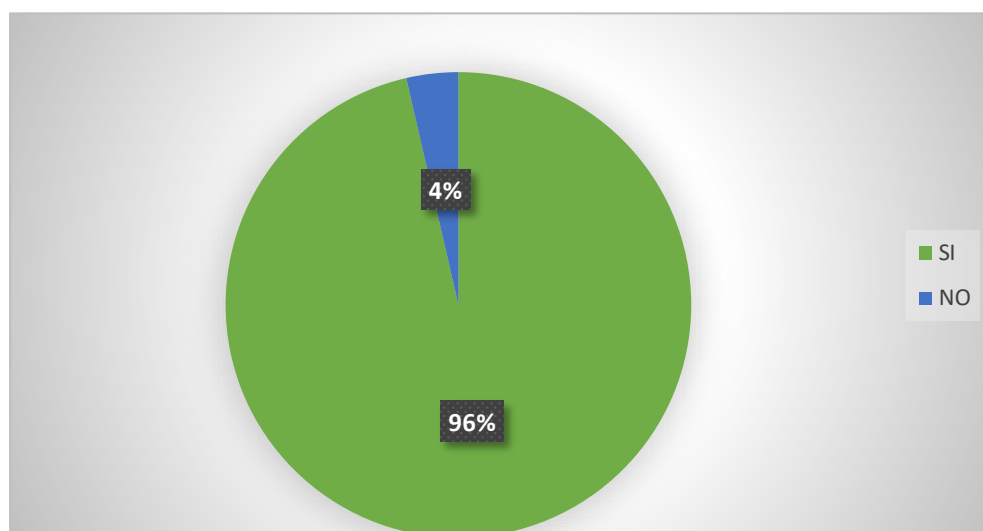
Tabla 6: Accesibilidad precios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	268	96%
NO	10	4%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 4 Accesibilidad precios



Análisis:

Según los datos obtenidos de las encuestas realizadas, el gráfico indica que gran parte de la población que asiste al balneario encuentran los precios de ingreso asequibles, dado que se paga un solo precio por el uso de todas las áreas del balneario.

3. ¿Cuánto tiempo dura su visita a este lugar?

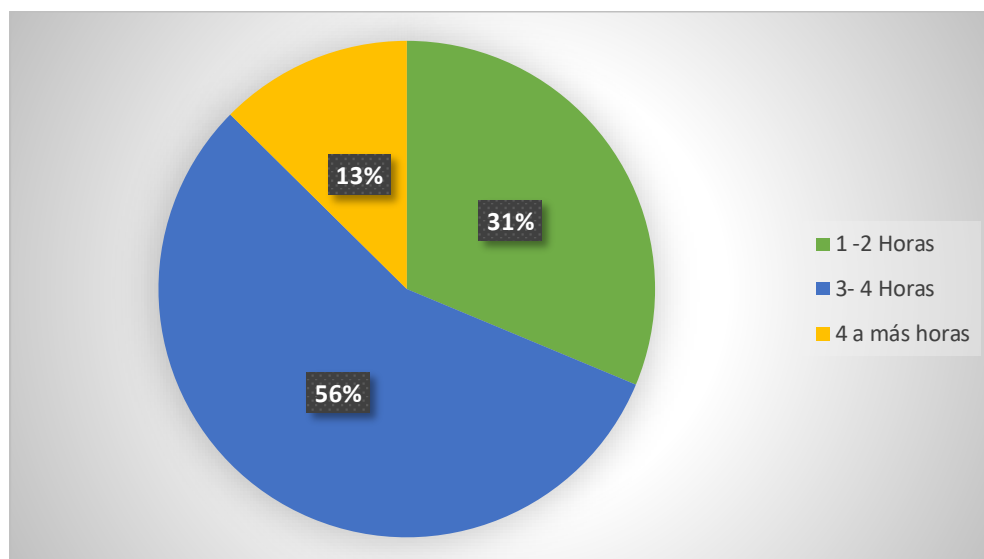
Tabla 7: Duración visitas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 -2 Horas	87	31%
3- 4 Horas	156	56%
4 a más horas	35	13%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 5 Duración visitas



Análisis:

Más de la mitad de los encuestados indicaron que su estadía en el complejo es alrededor de 3 horas, ya que disfrutan de todas las áreas recreacionales que ofrece el balneario, por ejemplo, sus canchas o juegos para los niños, como también degustan de la oferta gastronómica; de igual manera una pequeña cantidad de visitantes señalaron que la duración de la visita es de 1 a 2 horas esto se debe a que algunos clientes solo acuden a bañarse y se retiran del sitio. Por último, una mínima cantidad de usuarios visitan de 4 horas a más, lo que muestra que se debe implementar más áreas recreacionales y mejorar los servicios para que su permanencia sea mayor. También ayuda a aumentar el grado de satisfacción de los clientes y a la vez lograr incrementar las ventas del Balneario.

4. ¿Visitaría nuevamente este Balneario?

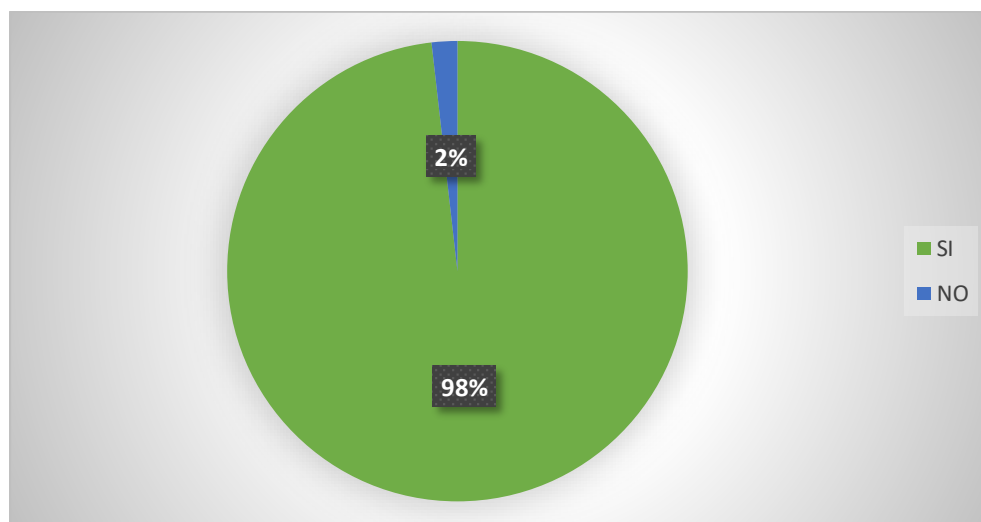
Tabla 8: Satisfacción usuario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	273	98%
NO	5	2%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 6 Satisfacción usuario



Análisis:

Los resultados de las encuestas muestran que la mayoría de los usuarios sí volverían a visitar el Balneario, debido a que es un lugar acogedor con instalaciones limpias, la distribución de las áreas son adecuadas, tiene espacios verdes donde pueden realizar diferentes actividades deportivas, además que el precio es muy económico para el bolsillo de los usuarios y las aguas termales medicinales son beneficiosas para su salud; mientras que, un grupo minoritario de personas manifestaron que no volverán a visitar debido a inconvenientes que se presentaron en el lugar.

5. ¿Qué es lo que más le gusta del balneario?

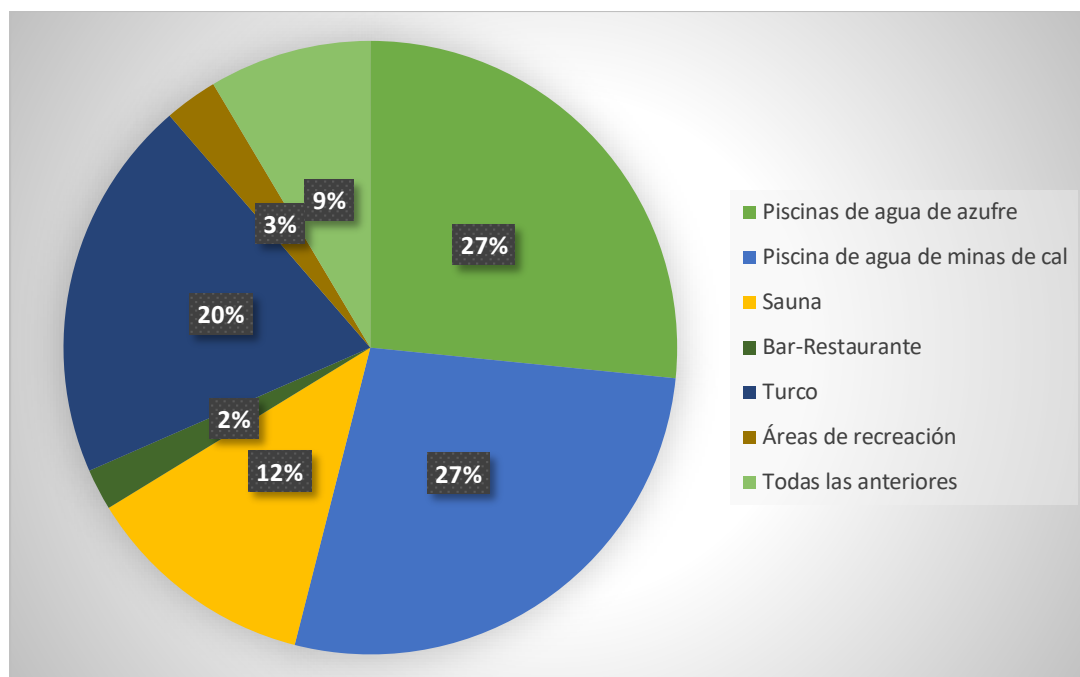
Tabla 9: Áreas de preferencia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Piscinas de agua de azufre	171	27%
Piscina de agua de minas de cal	176	27%
Sauna	79	12%
Bar-Restaurante	14	2%
Turco	130	20%
Áreas de recreación	18	3%
Todas las anteriores	55	9%
		100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 7 Áreas de preferencia



Análisis:

Se puede concluir que la mayoría de los usuarios acuden al balneario por las propiedades curativas que poseen sus aguas, además son recomendadas por el Ministerio de Salud. Igualmente tiene buena acogida el sauna y turco ya que ayudan a eliminar toxinas e impurezas del organismo.

6. ¿Cree usted que cuenta con áreas recreacionales adecuadas?

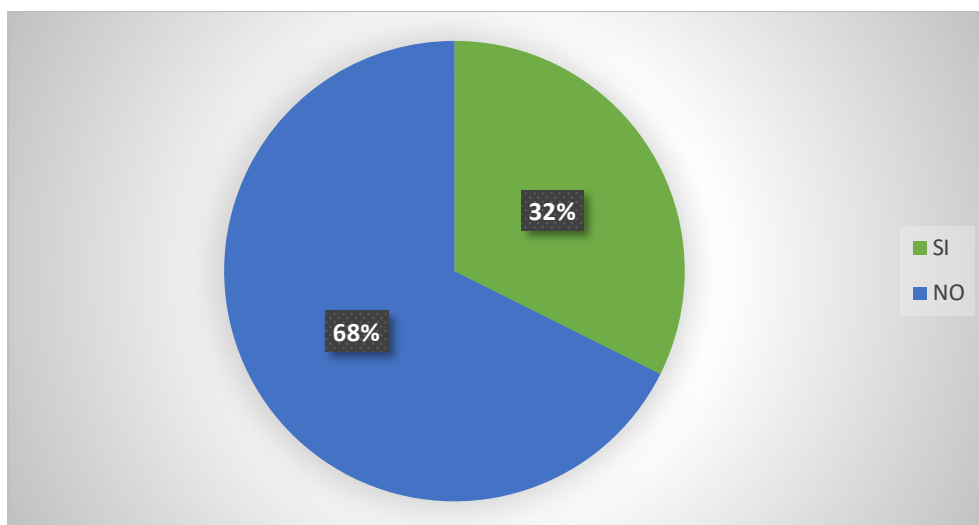
Tabla 10: Áreas de recreación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	90	32%
NO	188	68%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 8 Áreas de recreación



Análisis:

Más de la mitad de la población encuestada mencionan que el Balneario no cuenta con áreas recreacionales adecuadas, debido a que las canchas se encuentran un poco descuidadas, no hay balones que se alquilen o presten en el lugar. Otro factor que manifestaron es que hace falta la implementación de nuevos juegos recreacionales para los más pequeños, se puede deducir que no hay mantenimiento correctivo-preventivo para mantener las instalaciones en magníficas condiciones. La minoría de los encuestados manifestó que si hay áreas deportivas adecuadas en donde se puede realizar partidos de vóley y futbol, pero se debería hacer un mantenimiento adecuado, además cuenta con una pequeña área verde que se puede utilizar para hacer parrilladas.

7. ¿Cómo califica la higiene del balneario?

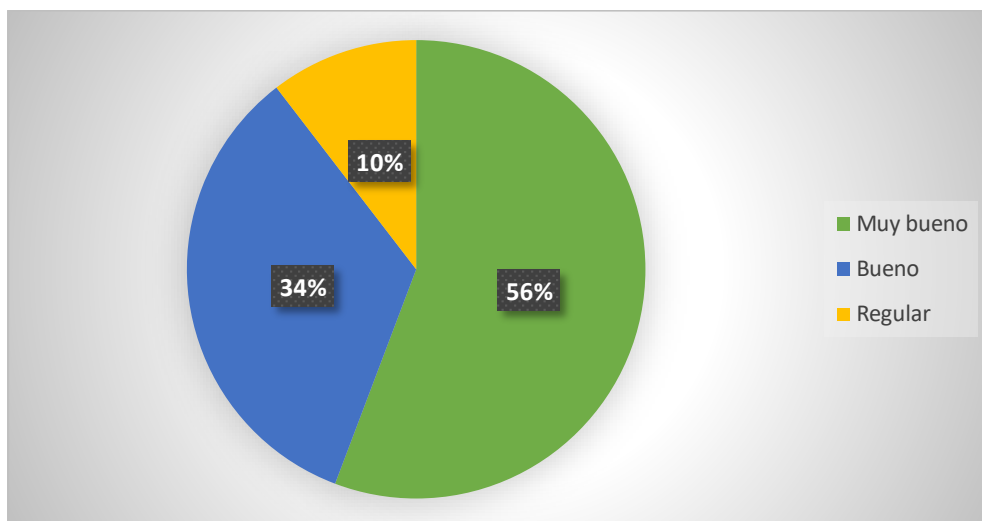
Tabla 11: Higiene instalaciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	155	56%
Bueno	94	34%
Regular	29	10%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 9 Higiene instalaciones



Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos, una parte considerable de la población encuestada expresa que la higiene del Balneario es muy buena, se encuentran basureros en lugares estratégicos para que los visitantes depositen los desperdicios en dichos lugares. Además, los clientes indicaron que siempre encuentran las instalaciones limpias, estanterías que son adecuadas para dejar sus cosas personales. De igual manera cuenta con servicios higiénicos adecuados, agua potable para ducharse luego de haber estado en las piscinas. Otro factor importante es que el agua de las piscinas es limpia y tiene buen afluente, el cual permite

que el agua siempre esté limpia y en buen estado. Una pequeña cantidad de turistas indicaron que la higiene del Balneario es regular.

8. ¿Cómo mira la infraestructura del balneario?

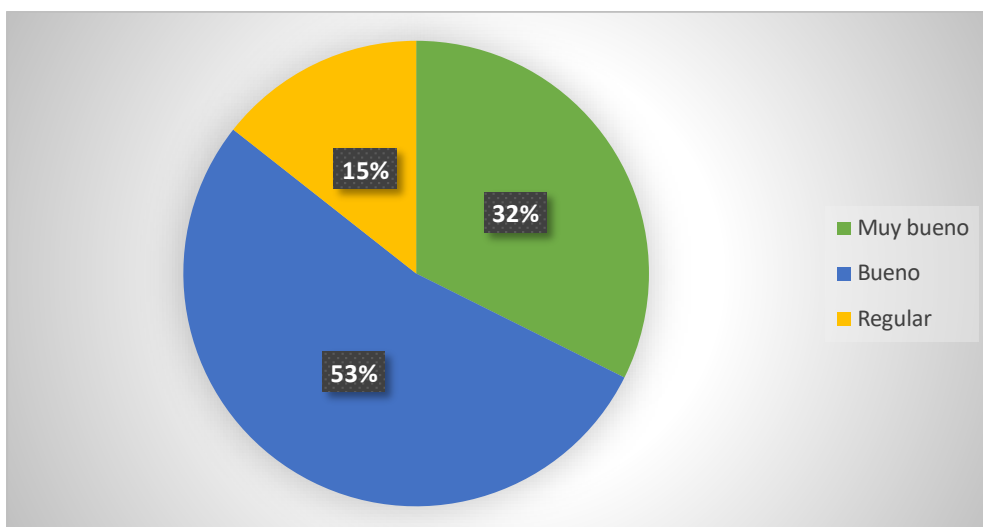
Tabla 12: Infraestructura

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	90	32%
Bueno	148	54%
Regular	40	14%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 10 Infraestructura



Análisis:

Gran parte de los clientes supieron manifestar que la infraestructura del balneario se encuentra en buen estado; además, indican que el lugar cuenta con todos los servicios básicos; el turco y sauna son adecuados; posee camerinos, espacios verdes, y una minoría de los encuestados manifiestan que las instalaciones se encuentran en un estado regular y se necesita realizar mantenimiento preventivo y correctivo de toda la infraestructura.

9. ¿Existe una correcta atención al cliente?

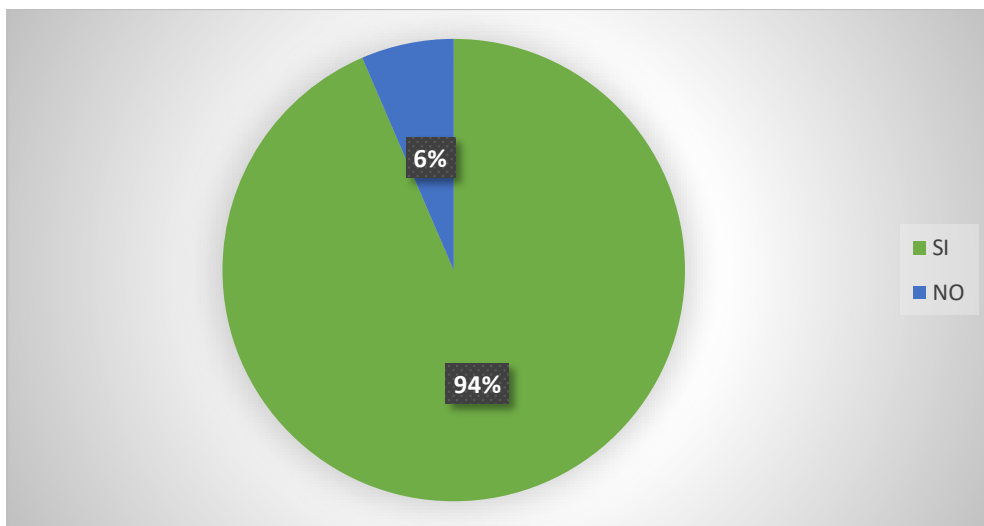
Tabla 13: Atención cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	260	94%
NO	18	6%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 11: Atención cliente



Análisis:

Gran parte de los usuarios indicaron que están satisfechos con la atención recibida, dado que los empleados del balneario siempre se encuentran a disposición de los clientes y están siempre abiertos a resolver cualquier inquietud y lograr la satisfacción del mismo.

10. ¿Cómo evalúa las áreas del balneario?

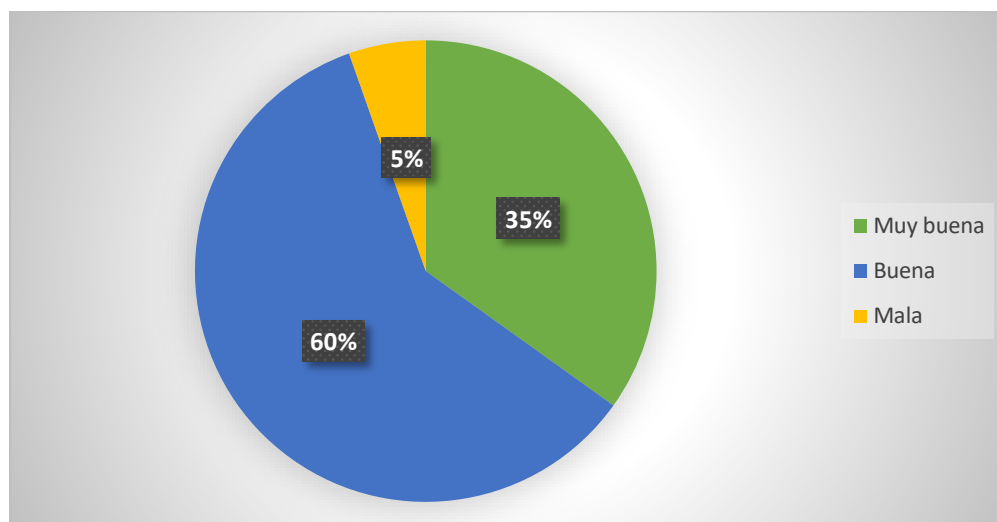
Tabla 14: Estado instalaciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	97	35%
Buena	166	60%
Mala	15	5%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 12: Estado instalaciones



Análisis:

La gran mayoría de los resultados obtenidos de las encuestas mencionan que el estado de las áreas del balneario se encuentra en un buen estado, manifestando que se cuenta con lugares limpios y seguros; espacios donde realizar deporte y servirse sus alimentos; música agradable y una buena atención a los visitantes. Todas estas áreas están debidamente distribuidas para mejorar la estancia del cliente. Una pequeña cantidad indicó de personas que las áreas del balneario son malas debido a ciertos inconvenientes que se han presentado dentro de su estadía.

11. ¿Con cuánta frecuencia visita el Balneario?

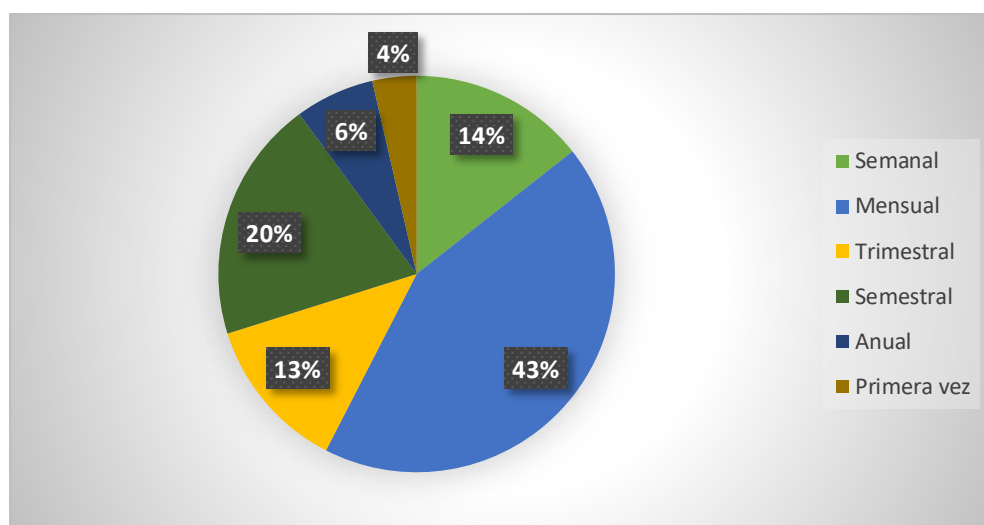
Tabla 15: Frecuencia de visitas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	40	14%
Mensual	120	43%
Trimestral	35	13%
Semestral	55	20%
Anual	18	6%
Primera vez	10	4%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 13: Frecuencia de visita



Análisis:

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que la mayoría de la población encuestada visita el balneario cada mes, esto se debe a que los precios son accesibles y cuenta con una excelente ubicación geográfica, seguidamente se dedujo que una gran cantidad de usuarios asisten cada seis meses y solo una pequeña cantidad de visitantes acuden al complejo

cada tres meses o una vez al año, ya que son personas de diferentes lugares de la provincia y/o del país, en conclusión este lugar tiene buena acogida por la gente de sus alrededores.

12. ¿Qué días acostumbra a visitar el Balneario?

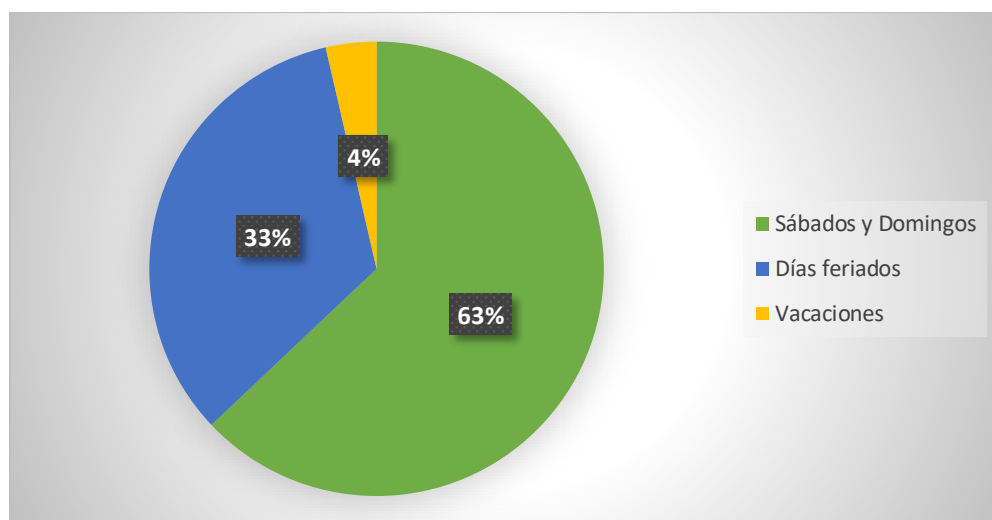
Tabla 16: Días preferidos visita

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sábados y Domingos	175	63%
Días feriados	93	33%
Vacaciones	10	4%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 14 Días preferidos visita



Análisis:

Según los resultados obtenidos que se realizó a los usuarios, se puede deducir que gran parte de la población encuestada prefiere visitar este lugar los fines de semana ya que es el lugar indicado para relajarse con la familia o con amigos después de una ardua semana de labores. Tan solo una pequeña cantidad de usuarios prefieren visitar en días feriados y vacaciones debido a que pertenecen a otras partes del cantón o a otras provincias.

13. ¿Con quién asiste regularmente al Balneario?

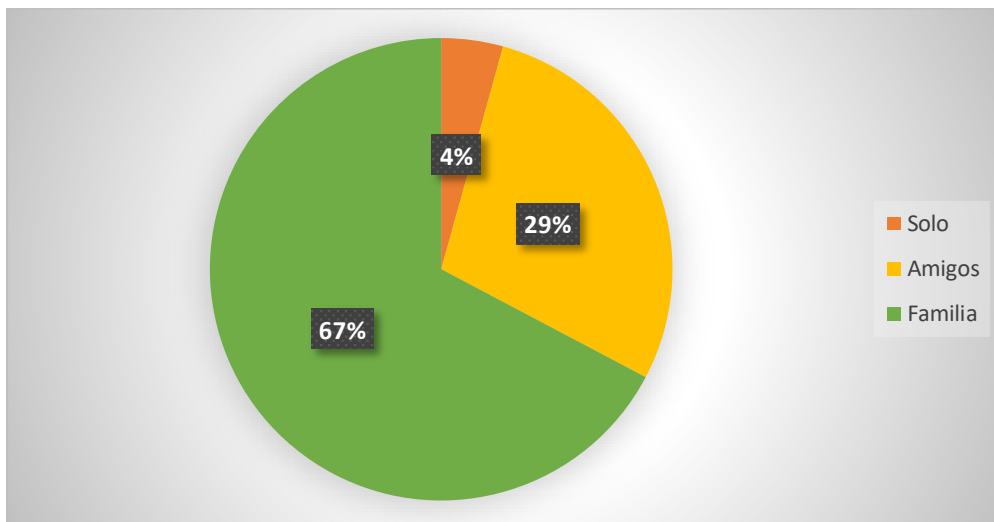
Tabla 17: Acompañantes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Solo	12	4%
Amigos	79	28%
Familia	187	67%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 15 : Acompañantes



Análisis:

Según los resultados que arrojan las encuestas, la mayoría de la población encuestada prefiere visitar el Balneario con su familia; puesto que, este complejo tiene un ambiente tranquilo y acogedor. La población restante prefiere acudir a este sitio turístico con amigos debido a las áreas de recreación.

14. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

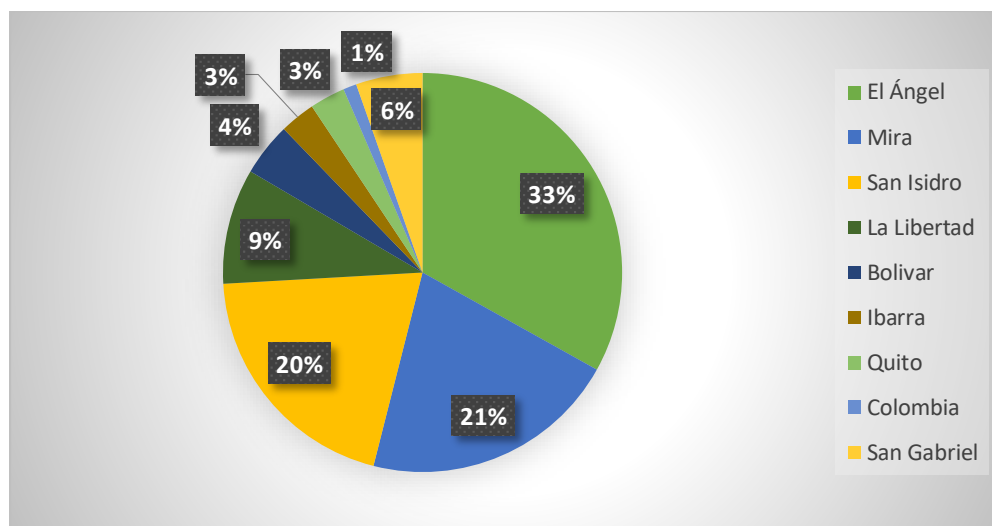
Tabla 18: Procedencia usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
El Ángel	92	33%
Mira	58	21%
San Isidro	56	20%
La Libertad	26	9%
Bolívar	12	4%
Ibarra	8	3%
Quito	8	3%
Colombia	3	1%
San Gabriel	15	6%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 16: Procedencia usuarios



Análisis

En la encuesta realizada se concluyó que la mayoría de los usuarios que visitan el complejo turístico son oriundos de la ciudad de El Ángel, cantón Espejo, también hay personas que provienen del Cantón Mira con un importante porcentaje, seguidamente con una buena cantidad de visitantes pertenecientes a la Parroquia San Isidro y con una menor cantidad de

usuarios pertenecientes a la Parroquia La libertad y seguido de la ciudad de San Gabriel, estos datos muestran que el porcentaje de visita es proporcional a la cercanía de este sitio turístico.

15. ¿Cómo considera el estado de las vías de acceso al balneario?

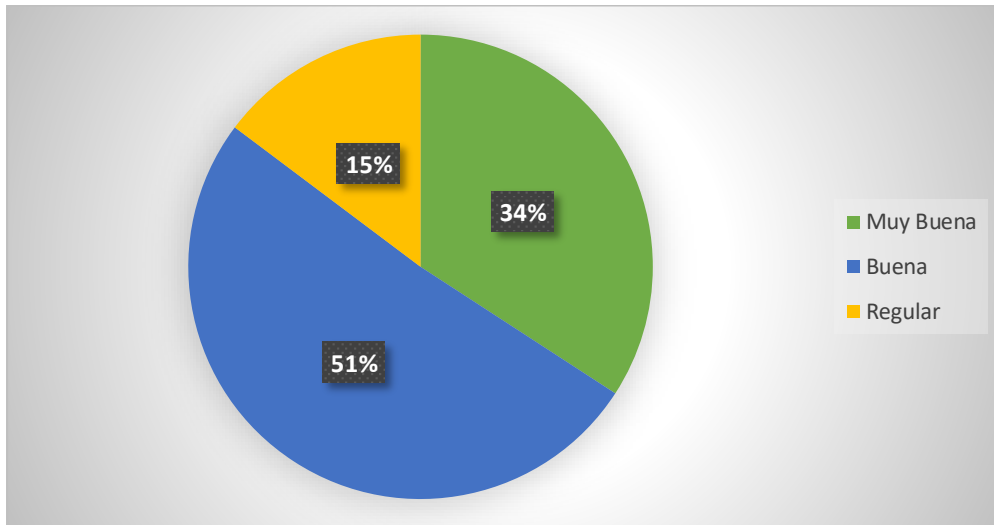
Tabla 19: Vías de acceso

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	95	34%
Buena	142	51%
Regular	41	15%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 17: Vías de acceso



Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas, la mitad de los encuestados indicaron que las vías de acceso a este sitio turístico se encuentran en un buen estado, a pesar de que el camino de acceso al Balneario es de tercer orden. Recomiendan hacer un mantenimiento adecuado para evitar cualquier tipo de accidente en la carretera.

16. ¿Qué medio de transporte utiliza para llegar al balneario?

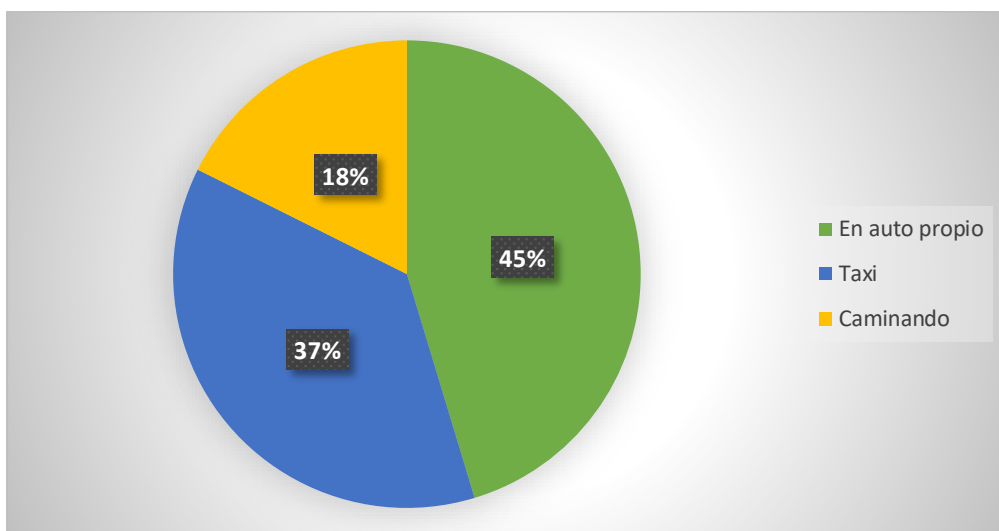
Tabla 20: Medios de transporte

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En auto propio	126	45%
Taxi	103	37%
Caminando	49	18%
Total	278	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 18: Medios de transporte



Análisis:

Los resultados obtenidos expresan que la mayoría de los clientes utilizan auto propio o particular para llegar al Balneario La Calera, ya que no existe un transporte público para poder trasladarse a este sitio. Mientras que una menor cantidad lo hace caminando o en bicicleta por cuestiones de deporte y salud.

RESULTADO DE LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL BALNEARIO

Análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores del Balneario La Calera, cantón Espejo, provincia del Carchi

Objetivo: Conocer las diferentes opiniones y sugerencias de los empleados del balneario.

1. ¿Conoce la filosofía de balneario (Misión, visión, objetivos estratégicos)?

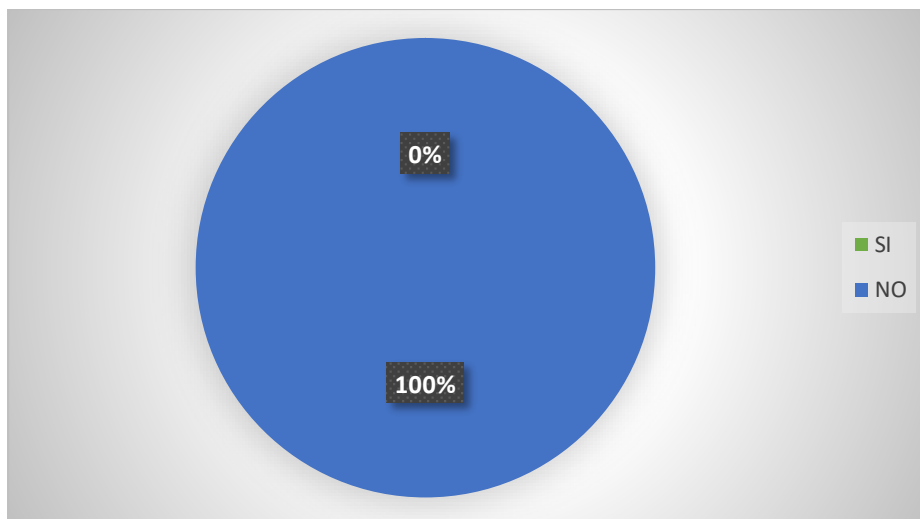
Tabla 21: Filosofía Institucional

Opciones	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 19: Filosofía institucional



Análisis:

El total de los encuestados mencionan que no tienen conocimiento de la filosofía del Balneario; por lo tanto, se sugiere darle la debida importancia el poseer una filosofía institucional adecuada que ayude a la entidad a tener bien definidos sus objetivos y sus

principios como también es importante socializar con los empleados para que conozcan cuáles son las metas que deben alcanzar.

2. ¿Existe un manual de funciones, donde se detalle las actividades que debe realizar?

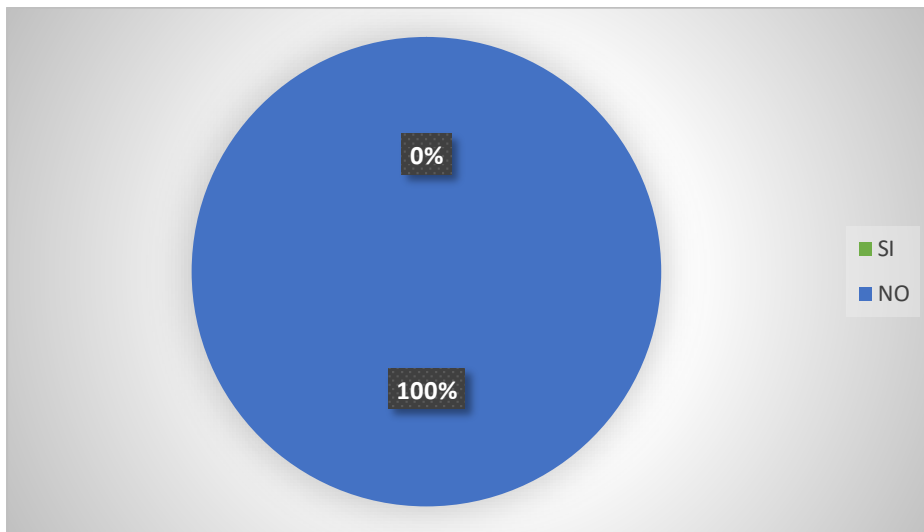
Tabla 22: Manual de funciones

Opciones	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 20 Manual de funciones



Análisis:

Todos los empleados afirman que no existe un manual de funciones en el que se detalle las diferentes actividades que deben cumplir; es así que, las funciones son efectuadas de manera verbal por parte del administrador sin ningún respaldo de un documento. Por consiguiente, se

debe realizar un manual de funciones para mejorar la gestión administrativa de cada área del Balneario.

3. ¿Cómo recibe las instrucciones para el desarrollo de sus actividades?

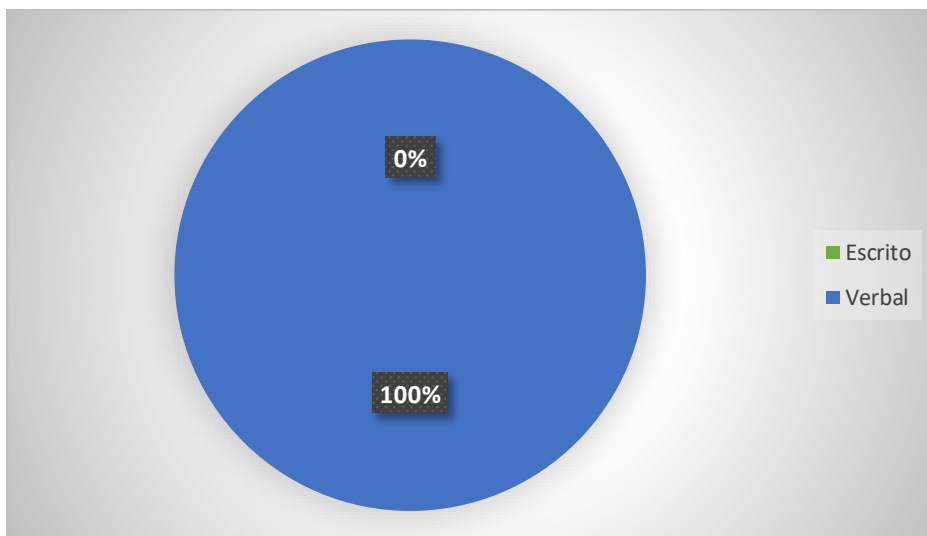
Tabla 23: Instrucciones trabajadores

Opciones	Frecuencia	%
Escrito	0	0%
Verbal	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 21 Instrucciones trabajadores



Análisis:

Todas las actividades por desarrollar en el balneario son ordenadas de una manera verbal y empírica por parte del administrador hacia los empleados, en caso de tener alguna duda sobre la función asignada tienen que acercarse donde el administrador para lograr una mejor comprensión de la actividad. Se recomienda implementar un manual de funciones, el

mismo que ayuda a repartir de manera adecuada las tareas que tienen que cumplir cada trabajador.

4. ¿Existe un control en el Balneario en la parte Administrativa y Financiera?

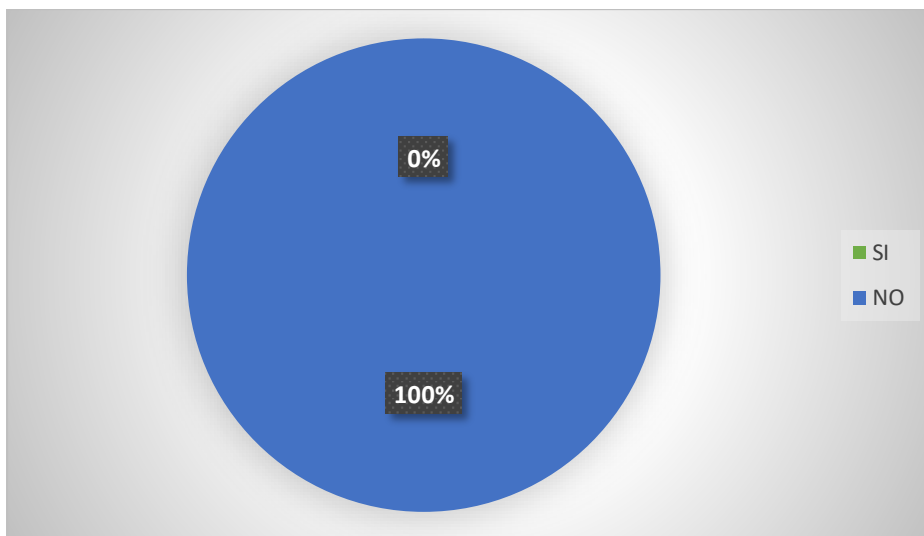
Tabla 24: Control interno

Opciones	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 22 Control interno



Análisis:

Según los resultados obtenidos indican que no existe un control en el balneario para la parte administrativa y contable; ocasionando que, se desconozca de manera exacta los ingresos y gastos que existe en el balneario, de esta manera no se conoce cuál es la situación financiera actual; por lo tanto, se hace difícil planificar una inversión a corto o largo plazo.

5. ¿Considera Ud. que, proponer un Modelo de Gestión administrativo, contable y financiero, ayude a mejorar los procesos organizacionales?

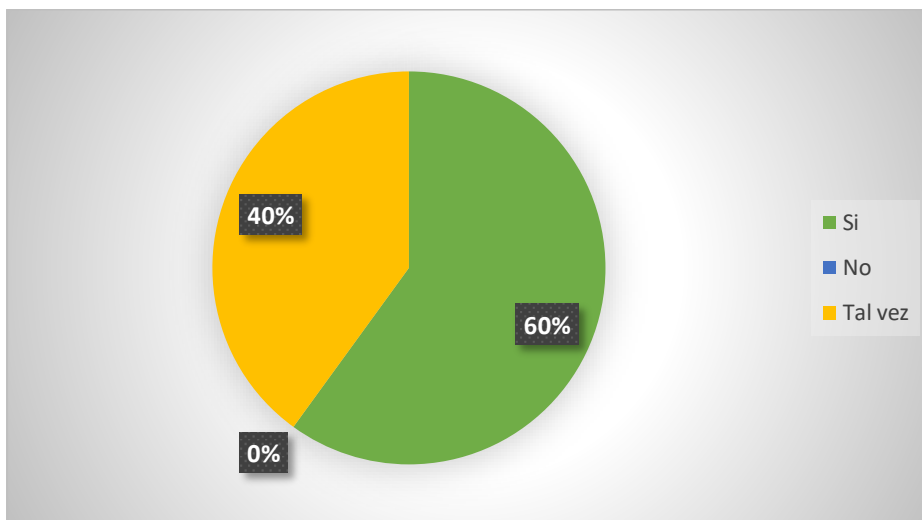
Tabla 25. Importancia Modelo de gestión

Opciones	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	0	0%
Tal vez	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 23: Importancia Modelo de gestión



Análisis:

La mayoría de los trabajadores consideran que un manual de gestión si ayudase a mejorar las actividades administrativas, contables y financieras del balneario; por lo tanto, están de acuerdo en que se implemente un modelo de gestión que ayude al crecimiento del complejo; mientras que, un pequeño porcentaje de empleados no están seguros y se debe a que desconocen los beneficios que se tiene al implementar dicho modelo.

6. ¿Hace cuánto tiempo usted trabaja en el balneario?

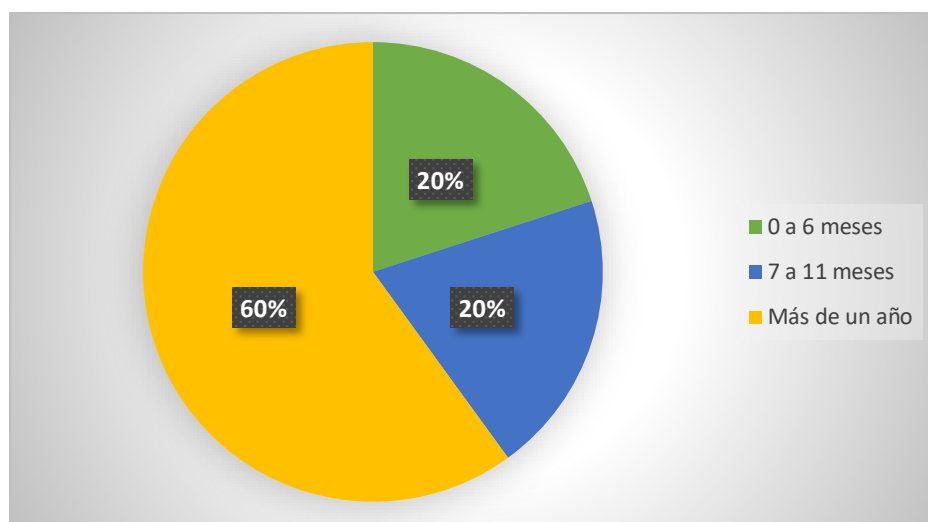
Tabla 26: Antigüedad empleados

Opciones	Frecuencia	%
0 a 6 meses	1	20%
7 a 11 meses	1	20%
Más de un año	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 24 Antigüedad empleados



Análisis:

La mayoría de los empleados indicaron que llevan laborando por más de un año y se sienten satisfechos en las actividades que realizan, poseen un buen conocimiento de las funciones que deben cumplir; por lo tanto, hay un buen desempeño en sus cargos y permanencia en su lugar de trabajo. Existen trabajadores que se han incorporado recientemente al balneario, pese al poco tiempo que están laborando ya se encuentran acoplados a su lugar de trabajo.

7. ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro del balneario?

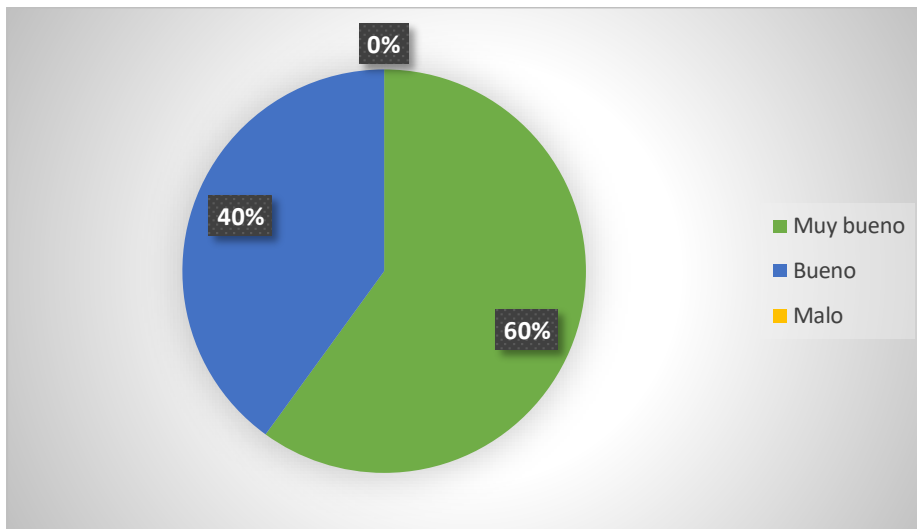
Tabla 27: Ambiente laboral

Opciones	Frecuencia	%
Muy bueno	3	60%
Bueno	2	40%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 25: Ambiente laboral



Análisis:

Según los datos obtenidos de las encuestas indican que, el ambiente laboral en el Balneario La Calera es muy bueno y esto se debe a que prevalece una armonía en el lugar de trabajo, los empleados cumplen con sus tareas responsablemente y ayudan a que la productividad de la entidad aumente. El clima laboral influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados.

8. ¿Ha recibido capacitaciones para mejorar sus actividades laborales?

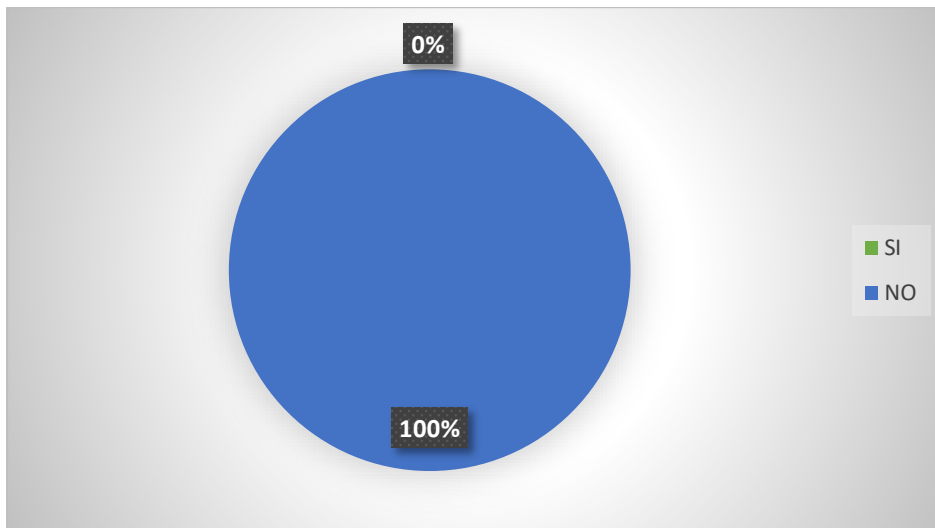
Tabla 28: Capacitación laboral

Opciones	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 26 Capacitación laboral



Análisis:

Los trabajadores encuestados indican que no han tenido ninguna capacitación a lo largo de su trabajo; por lo tanto, consideran que sería bueno recibir una capacitación periódica de acuerdo a cada área en la que se desempeñan. Todos los empleados tienen que ser capacitados en las principales áreas como es: atención al cliente, manejo de servicios, catering entre otros, con el fin de mejorar todos los servicios.

9. ¿Se encuentra motivado en el desempeño de su trabajo?

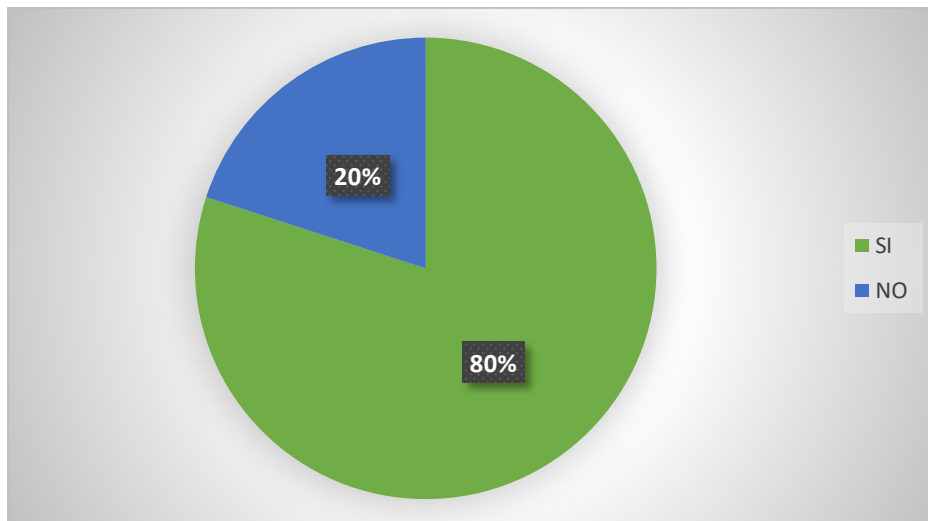
Tabla 29: Desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	%
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta trabajadores

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 27 Desempeño laboral



Análisis:

Los resultados obtenidos indican que, el Balneario si tiene motivados y satisfechos a sus empleados; por lo tanto, se encuentra más comprometidos para ofrecer el máximo rendimiento y así conseguir las metas propuestas.

3.7 CHECKLIST APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS.
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tabla 30: Resultados Checklist

Empresa: “Balneario La Calera”		Encargado: Sr. Delfín Chamorro	
Fecha: 23/11/2019		Cargo: Administrador	
Variable: Manejo y control financiero		Entrevistado por: Alexandra Manosalvas, Nicolle Enríquez.	
Tema: Modelo de Gestión para el Balneario “La Calera”, Cantón Espejo, Provincia del Carchi.			
Objetivo: Verificar la existencia del componente administrativo			
ADMINISTRATIVO	SI	NO	OBSERVACIONES
Filosofía institucional		x	
Organigrama estructural		x	
Manual de funciones		x	
Políticas administrativas y financieras		x	
Diagrama de flujo (procesos)		x	
Registro de ingresos y gastos	x		
Mantenimiento de las instalaciones	x		

Fuente: Investigación propia

3.7.1 CHECKLIST APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

Esta herramienta de investigación indica que el balneario no cuenta con filosofía institucional, la cual ayuda a establecer metas y poder cumplirlas a un determinado tiempo; además, no cuenta con un organigrama estructural y funcional que ayude a mejorar la comunicación interna para optimizar los procesos que se realizan en el balneario.

Asimismo, se pudo establecer que no tiene manual de funciones que ayude a designar tareas específicas a cada trabajador; como también, a seleccionar a los mejores candidatos de acuerdo con sus capacidades y responsabilidades. De igual forma no tiene políticas administrativas y financieras que ayuden a tener un mejor control de la empresa. Del mismo modo no cuenta con registros de los procesos de las principales actividades del balneario, un flujograma ayudaría a identificar como se están realizando dichos procesos y si existen actividades innecesarias o erróneas para que se pueda corregir a tiempo y mantener al balneario en mejora continua.

No utiliza herramientas adecuadas para el registro de ingresos y gastos que ayuden a llevar una contabilidad eficiente; como también, carece de un registro de control de inventario lo cual es necesario para conocer las existencias que posee el balneario.

3.8 ENTREVISTA APLICADA AL ADMINISTRADOR
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS.
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Nombre: Sr. Segundo Chamorro

Fecha de la entrevista: 23/11/2019

Cargo: Administrador

1.- ¿Desde cuándo está en el cargo de Administrador?

Desde el 2010 estoy como Administrador, recientemente me renovaron el contrato otros 10 años

2.- ¿Con que servicios cuenta el balneario?

- Piscinas
- Sauna
- Turco
- Hidromasaje natural
- Tobogán
- Juegos recreativos
- Canchas de vóley
- Servicio de restaurante: Cuy asado, caldo de gallina, tilapia, menús y platos a la carta.

3.- ¿Cree que la visita al balneario se ha incrementado?

La visita por parte de los usuarios al balneario se ha reducido un 60% y esto se debe a la implementación de nuevos complejos que se encuentran dentro de la Provincia del Carchi. Ahora los usuarios prefieren visitar los sitios turísticos que se encuentran cerca de su localidad lo que ocasionó esta reducción.

4.- ¿Conoce los balnearios que existen dentro de la provincia? (Mencione)

- El balneario Paradero “El Labrador” en San Isidro, Cantón Espejo
- Complejo turístico San Marcos en Mira, Cantón Mira.
- El balneario “El Capulí” en San Gabriel, Cantón Montufar
- Complejo turístico El Carrizal en Tulcán
- Balneario vía Tufiño en Tulcán.

5.- ¿Qué estrategias implementó para generar mayores ingresos?

Se realizó la construcción de un tobogán para atraer más turistas, se implementó hace tiempo el servicio de hospedaje pero no tuvo acogida porque las personas que visitaban el lugar acudían por sus aguas termales que son recomendadas por el Ministerio de Salud debido a sus propiedades curativas. Además, se hizo un sendero de visita a la cueva de los murciélagos, pero de igual manera no se obtuvo los mejores resultados, se implementó servicio de bar – karaoke, bailo terapia en las piscinas, pero no tuvo acogida. También se dispuso del servicio de transporte, pero se lo eliminó ya que los ingresos no fueron los esperados.

La visita de turistas al balneario se ha disminuido debido a la remodelación de todos estos complejos que antes no funcionaban o tenía poca afluencia de personas. Luego de la remodelación y/o ampliación, los usuarios prefieren visitar sitios turísticos que se encuentran cerca de su localidad y que brindan variedad de servicios, lo que ocasionó la reducción de los visitantes al balneario La Calera a pesar de las estrategias que se implementó.

3.9 Análisis de la información: FODA y estrategias

Por medio de la matriz FODA se analiza los factores externos de la empresa, como son las oportunidades y amenazas que se encuentran fuera del balneario; de igual forma, se analiza los factores internos como son las fortalezas y debilidades que actualmente tiene la empresa.

Tabla 31: Matriz FODA

<p>Fortalezas</p> <p>F1.-Buen ambiente laboral.</p> <p>F2.-Precios de ingreso al balneario asequibles.</p> <p>F3.-Buena atención al cliente.</p> <p>F4.-Infraestructura adecuada.</p> <p>F5.-Higiene adecuada.</p> <p>F6.-Motivación al personal.</p>	<p>Oportunidades</p> <p>O1.-Eventos sociales</p> <p>O2.-Ubicación geográfica</p> <p>O3.-Fidelidad de los clientes</p> <p>O4.-Clima agradable</p> <p>O5.-Atractivos naturales</p> <p>O6.-Aguas termales</p> <p>O7.-Las aguas son medicinales y son recomendadas por el Ministerio de Salud.</p> <p>O8.-Incentivos del Gobierno para fortalecer el Turismo.</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1.-Las áreas recreacionales existentes se encuentran deterioradas.</p> <p>D2.-Ausencia de registro de las personas que visitan el balneario.</p> <p>D3.-No cuenta con filosofía institucional y manual de funciones</p> <p>D4.-Falta de capacitación al personal en turismo.</p> <p>D5.- No existe un control de registro de ingresos y gastos.</p> <p>D6.-Poca publicidad.</p> <p>D7.-Falta de señalética.</p> <p>D8.-No existe un levantamiento de procesos de las actividades.</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1.-Alta competencia en el sector</p> <p>A2.-No existe una planificación por parte de los Gobiernos seccionales para mantener las áreas turísticas sustentables.</p> <p>A3.-Falta de mantenimiento constante a las vías de acceso al Balneario.</p>

Fuente: Investigación propia

3.10 Cruces estratégicos FODA

Fortalezas – Oportunidades

- Los incentivos por parte del Ministerio de Turismo son de gran apoyo para el balneario; ya que, mejora todos los servicios que ofrece el balneario, brindando precios justos para el cliente y de esta manera aumentar el número de visitantes a este sitio.
- F2-O2, O4. Debido a la ubicación geográfica, el balneario cuenta con diversos atractivos turísticos naturales los mismos que se encuentran alejados de la contaminación ambiental. Es un lugar limpio en donde se puede respirar aire puro y estar en un ambiente de paz y tranquilidad. Además, posee un clima cálido para realizar diferentes actividades con la familia o amigos y los precios de ingreso son asequibles.
- F4, F6-01. El Balneario posee una adecuada infraestructura y el personal siempre se encuentra motivado lo que permite a los usuarios realizar eventos sociales con una excelente atención, los eventos sociales pueden ser: conferencias, bautizos, aniversarios, entre otros; además, el complejo cuenta con espacios verdes y una buena higiene.
- F5-07. El Ministerio de Salud recomienda a las personas hacer uso de las piscinas termales debido a sus propiedades curativas que son beneficiosas para la salud, debido a que el lugar posee una adecuada higiene manteniendo siempre limpias las diferentes áreas del balneario.
- F4-O3. La fidelidad de los clientes se debe a la buena atención que brinda el balneario, es una gran fortaleza que se la aprovecha brindando un servicio de calidad, siendo constantes en el buen trato al usuario y aceptando sugerencias.
- F1-05. El balneario se encuentra rodeado por la naturaleza, siempre se busca cuidar y conservar todos los espacios verdes que se encuentran a su alrededor, además de existir

un buen ambiente laboral que ayuda a la conservación de los atractivos naturales mediante el trabajo en equipo.

Cruce Fortaleza – Amenaza

- F2-A3. Los precios de ingreso al balneario se encuentran al alcance de todo bolsillo, lo que aumenta el número de visitantes a este lugar, pero la falta de mantenimiento de las vías de acceso al balneario ocasiona que los turistas prefieran visitar otro lugar que se encuentre con vías en buen estado.
- F3-A1. Existe alta competencia en el sector, pero el Balneario “La Calera” debido a la buena atención al usuario, existen clientes fieles al lugar, puesto que es un lugar único con sus paisajes hermosos y sus aguas termales.
- F4-A2. El balneario tiene una buena infraestructura que cuenta con las áreas necesarias para que el usuario se sienta cómodo en este lugar, siendo necesario la creación de proyectos con el apoyo de gobiernos seccionales que ayuden a incrementar la actividad turística dentro de la comunidad, conservando las áreas naturales y promoviendo el turismo local para que los habitantes del cantón o la provincia puedan visitar lugares propios.

Cruce Debilidad – Oportunidad

- D2-O8. La falta de control de registro de los visitantes al balneario ocasiona que no se pueda realizar un proyecto incentivador al turismo por parte del gobierno ya que no se cuenta con datos estadístico de las visitas turísticas.
- D6-O1. Este sitio turístico no tiene publicidad y esto ocasiona el desconocimiento de la gente de los nuevos servicios que ofrece temporalmente el balneario, como resultado se tiene menos clientes para realizar eventos sociales u otras actividades en grupos.

- D4-03. La falta de capacitación al personal en turismo ocasiona en algunos casos que los clientes no sean fieles al balneario ya que prefieren personal capacitado en todo lo referente al turismo.

Cruce Debilidad – Amenaza

- D1-A1. El no contar con áreas recreacionales adecuadas es una desventaja frente a la competencia del sector, las cuales están acondicionadas adecuadamente para que los usuarios puedan tener un momento de distracción.
- D5-A1. La parte financiera se lleva en forma empírica lo que ocasiona el poco control de los recursos financieros y esto provoca no contar con una adecuada proyección de ingresos y gastos, esto es una gran debilidad frente a la competencia.
- D8-O1. La falta de levantamiento de procesos en el balneario crea una gran desventaja frente a la competencia, puesto que ayuda a identificar los problemas que se tiene al momento de realizar las actividades y ocasiona pérdida de recursos.

3.11 Conclusión diagnóstica

Una vez realizado el diagnóstico situacional mediante los cruces estratégicos, se encontró que, dentro del balneario no existe una filosofía institucional, no cuenta con un control contable y financiero que permita un manejo adecuado de sus recursos; como también, no posee un manual de funciones en el que especifique sus tareas a realizar y responsabilidades con las que debe cumplir. Además, no realiza un registro de control interno de todas las áreas.

Por parte del Administrador del balneario hace falta desarrollar estrategias de publicidad, todos los usuarios del balneario visitan este lugar por recomendación de un amigo o familiar que ha visitado antes este sitio. Además, no existe una publicidad en donde indique todos los servicios que presta y las actividades que se puede realizar dentro del mismo.

La falta de capacitación al personal en turismo hace que no se explote al máximo todas las áreas del balneario para hacerle frente a la competencia y aumentar el número de visitantes.

Con lo expuesto anteriormente se llega a la conclusión de que este lugar turístico necesita la elaboración de un **“MODELO DE GESTIÓN PARA EL BALNEARIO LA CALERA, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI”**, el cual permitirá mejorar la gestión administrativa, contable y financiera, que ayuden a la toma de decisiones y promover el desarrollo del Balneario.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI

4.1 Introducción

Para desarrollar este capítulo se realiza un análisis de la información recopilada a través de varias técnicas de investigación; las cuales son: entrevistas, encuestas, checklist y observación directa, como resultado se encontró la necesidad de elaborar un Modelo de gestión con la finalidad de mejorar el manejo y estructura organizacional, que ayude a fortalecer las diferentes áreas del balneario; como son: el área administrativa, financiera-contable, de gestión, a través de una elaboración de la filosofía institucional, organigrama, objetivos estratégicos, políticas, control interno en las diferentes áreas, catálogo de cuentas con su dinámica contable para una mejor comprensión entre otros.

También se propone un manual de funciones para optimizar los procesos y así ahorrar recursos materiales y económicos, dado que es necesario que cada trabajador conozca las actividades que tiene cumplir.

Este Modelo de Gestión brindará una información clara, oportuna y pertinente, para una mejor toma de decisiones por parte del administrador y una eficiente administración de los recursos.

4.2 Objetivo General

- Diseñar el Modelo de Gestión para el Balneario “La Calera”, que ayude al fortalecimiento de servicios y el correcto funcionamiento del área administrativa, financiera y contable.

4.3 Objetivos específicos

- Desarrollar la filosofía y las políticas que ayuden al desarrollo del Balneario “La Calera”.
- Proponer la estructura organizacional del complejo, para diseñar un manual de funciones que ayude al desempeño laboral.
- Interpretar mediante los flujogramas los procesos que se realizan en el área administrativa, contable-financiera y así establecer estrategias para optimizar recursos.
- Elaborar un plan de cuentas que facilite el registro de las transacciones diarias, realizando la dinámica contable para lograr un mejor entendimiento.
- Diseñar la estructura de los ingresos y gastos, cuadro de caja, control de inventarios, Estados Financieros para llevar un buen manejo de los recursos del balneario.

4.4 Aspectos Administrativos

4.4.1 Filosofía empresarial

El Balneario La Calera es una entidad que se dedica a la prestación de servicios de recreación, posee 2 piscinas de aguas termales; la una proviene de minas de cal y la otra piscina es de minas de azufre su temperatura son de 28° C y 33°C respectivamente, un tobogán, sauna, turco e hidromasaje natural. Además, cuenta con dos canchas de vóley y juegos recreativos para los más pequeños. También se puede encontrar el servicio de bar-restaurant con platos a la carta.

El logotipo representa lo que se puede encontrar en el balneario; las montañas indican el paisaje que se puede observar al alrededor, sus líneas verdes representan a toda la naturaleza que puede encontrar alejada de la ciudad, en un ambiente puro y limpio; la piscina muestra sus ricas aguas termales y el sol indica el clima agradable que se puede encontrar en el complejo.



Figura 1: Logotipo La Calera

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

4.4.2 Misión

Somos un balneario que se dedica a la prestación de servicios recreacionales que busca la satisfacción del cliente a través de las actividades que se desarrollan dentro del balneario como son: hidromasaje natural, sauna, turco, tobogán entre otras, en un entorno comprometido con el medio ambiente y su preservación, de esta manera ser reconocidos a nivel provincial por sus aguas termales y su excelente servicio, todas estas actividades están abiertas para las personas que gusten de la actividad turística, sin restricción de edad.

4.4.3 Visión

El Balneario La Calera, para el año 2025 será reconocido como uno de los mejores balnearios de la provincia del Carchi, caracterizándose por las propiedades curativas que poseen sus aguas termales, contando con una amplia infraestructura y personal capacitado en los servicios turísticos, logrando obtener la satisfacción del cliente.

4.4.4 Objetivos estratégicos

- Mejorar el servicio al cliente en un 100%, mediante capacitaciones periódicas al personal en el próximo semestre del año para generar más ingresos.

- Lograr durante el próximo año, que el 25% de los clientes que visitan el balneario sean personas provenientes de otras provincias, mediante campañas específicas de marketing digital de este lugar.
- Desarrollar una estructura organizativa coherente y definida durante el siguiente año a través de capacitaciones al personal administrativo y de servicio para optimizar las funciones de los trabajadores.
- Lograr una posición más alta y segura en el mercado, por medio de la fidelización al cliente aumentado la frecuencia de visita mensual del 43% al 50% para lograr estabilidad a nivel provincial.
- Conservar las áreas verdes naturales realizando mantenimiento continuo junto con los espacios deportivos, con el fin de promover el cuidado del medio ambiente y la práctica de deporte.
- Satisfacer las necesidades de los clientes en la parte gastronómica, ofreciendo una variedad de menú durante el siguiente año a través del uso de materia prima de calidad para conseguir clientes satisfechos.

4.4.5 Políticas

4.4.5.1 Políticas Administrativas

- a) El administrador deberá mantener actualizada la información del personal.
- b) El recepcionista se encargará de brindar un buen servicio al cliente.
- c) El administrador se compromete a capacitar a sus empleados, respecto a primeros auxilios.
- d) El administrador garantizará un ambiente laboral adecuado.
- e) El administrador atenderá cualquier inquietud del usuario.

- f) El administrador se responsabilizará de realizar capacitaciones anuales a los trabajadores, sobre la atención al cliente.
- g) Todos los empleados estarán respaldados por un contrato de trabajo.
- h) El administrador deberá llevar un registro diario de los ingresos percibidos.
- i) Los trabajadores deberán cumplir con su horario de ingreso y salida del trabajo.
- j) El administrador se encargará de supervisar las tareas de los trabajadores.
- k) El administrador autorizará las compras de suministros.
- l) El bodeguero se encargará de llevar un control de las entradas y salidas de suministros de oficina y materiales de aseo.
- m) El administrador deberá autorizar los pagos de las operaciones que se realicen en el balneario.

4.4.5.2 Políticas Financieras

- a) El contador deberá llevar un registro de ingresos y gastos semanalmente.
- b) El administrador establecerá diferentes formas de pago a los proveedores.
- c) El contador entregará el 25% del sueldo a los empleados por motivo de anticipo.
- d) El recepcionista no recibirá billetes mayores a \$20 y todo billete falso será perforado.
- e) El recepcionista será el encargado del fondo de caja chica.
- f) El administrador realizará arquezos de caja sorprendidos.
- g) Las reservaciones se realizarán con el 50% de anticipo.
- h) El contador realizará las declaraciones de los impuestos a tiempo.
- i) El contador se asegurará de que todos los ingresos cuenten con la respectiva documentación.
- j) El contador deberá realizar los Estados Financieros de acuerdo a las NIC y NIIF.

4.4.5.3 Políticas Ambientales

- a) El personal y los usuarios deben reducir, reutilizar y reciclar los residuos que se generen dentro del balneario, cuidando siempre en entorno que les rodea.
- b) El personal y los usuarios se comprometen a proteger el medio ambiente, evitando la contaminación o posibles efectos ambientales, producidos como consecuencia de los servicios prestados.
- c) Los productos de aseo deben ser amigables con el medio ambiente.
- d) El usuario debe clasificar los desechos generados en el balneario y colocar en sus respectivos contenedores de basura.
- e) El personal y los usuarios deben respetar la naturaleza y promover su conservación.
- f) Los usuarios no pueden realizar actividades que pongan en riesgo las áreas verdes del balneario.
- g) Profesionales ambientales realizarán de manera continua una evaluación de riesgos ambientales.
- h) Los trabajadores practican el ahorro de los recursos, promoviendo el mejoramiento continuo en los procesos que se realiza en el balneario.
- i) El administrador, estará al pendiente de realizar un mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente a las instalaciones.

4.4.6 Gestión por Procesos

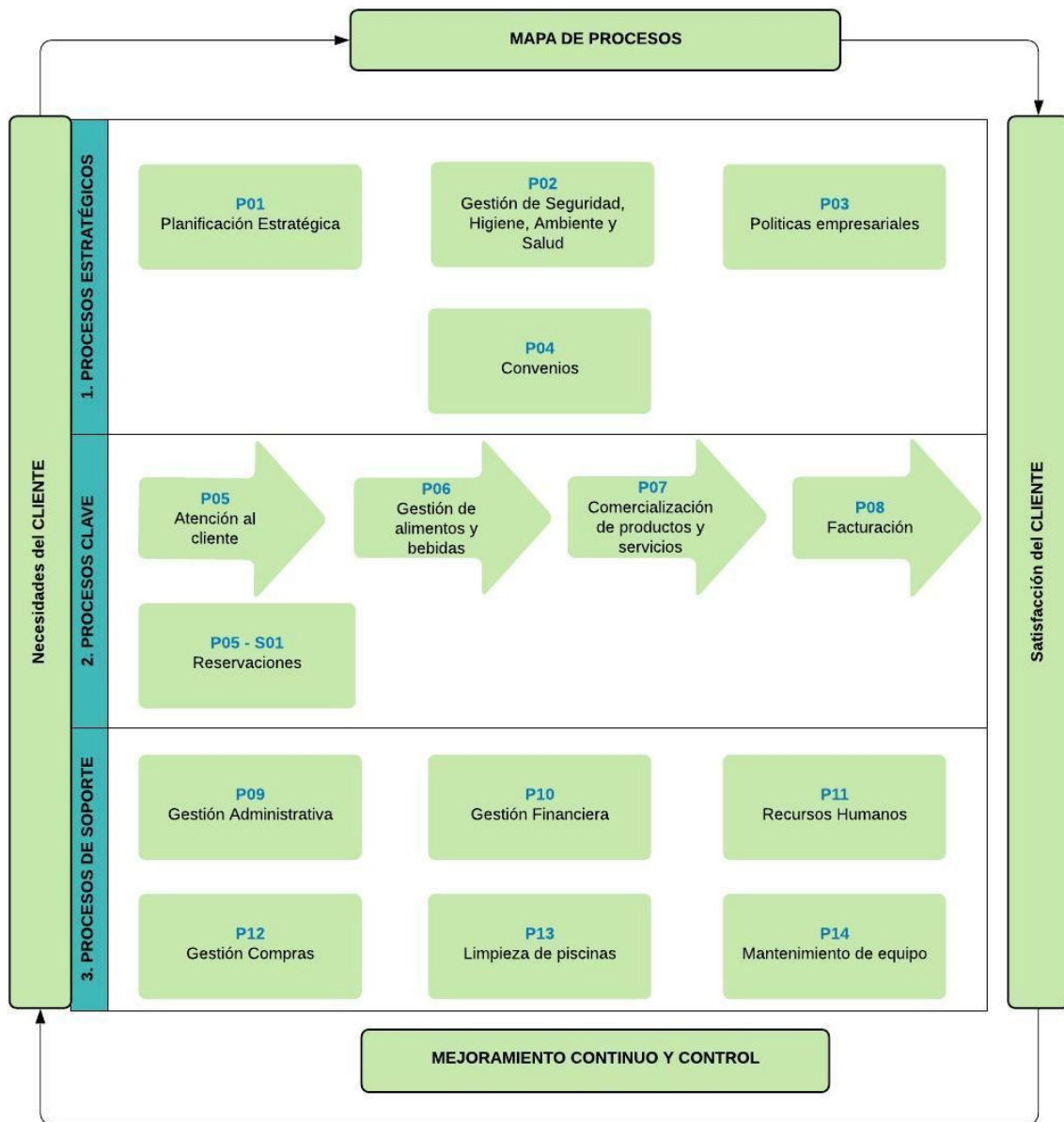
La gestión por procesos ayuda a rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptándose a las necesidades del cliente, se puede identificar problemas o debilidades que afectan al balneario, por lo que hay que designar responsables por cada actividad que se realice para lograr mejores resultados y así facilitar el cumplimiento de metas y objetivos.

4.4.7 Mapa de Procesos

El mapa de procesos indica gráficamente las actividades que se debe cumplir y como las áreas se encuentran interrelacionadas entre sí, optimizando la comunicación entre áreas cumpliendo las metas de manera eficiente, el mapa de procesos que se presenta a continuación está compuesto por los siguientes procesos:

- **Procesos estratégicos.** - se detallan las áreas involucradas en el funcionamiento del balneario, ayudan a la toma de decisiones que se encuentren relacionadas con la planificación.
- **Procesos clave.** – mediante estos procesos el balneario genera los productos y servicios que entrega a sus clientes.
- **Procesos de soporte.** - sirve para que los procesos anteriores realicen sus funciones con normalidad y ayudan al cumplimiento de los objetivos, ya que no están ligados en la satisfacción de las necesidades del cliente. Estos están relacionados con el suministro o mantenimiento de los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización

Figura 2: Mapa de Procesos La Calera



Fuente:Elaboración Propia.
Elaborado por: Las autoras

4.4.8 Estructura organizacional

El Balneario “La Calera” es un sitio turístico perteneciente al GAD ESPEJO de la Provincia del Carchi, quienes mediante un acuerdo con la cooperativa de transportes Bellavista se entregó comodato este balneario, mismo que es administrado por un integrante de la cooperativa antes mencionada.

Se propone la siguiente estructura organizacional para un mejor desempeño de sus funciones y la correcta utilización de sus recursos.

4.4.9 Estructura Organizacional el Balneario La Calera

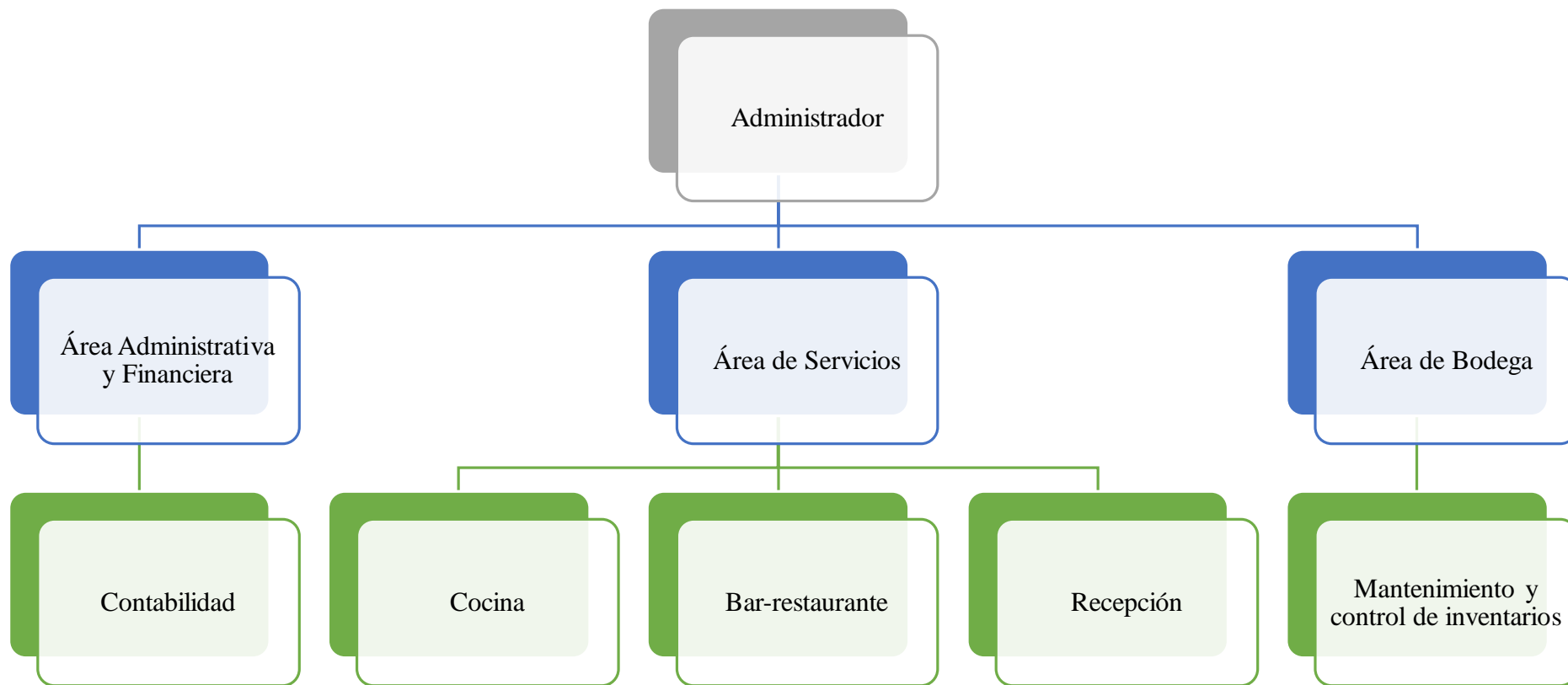



Figura 2: Organigrama funcional La Calera

Fuente: Desarrollo metodológico de la propuesta
Elaborado por: Las Autoras

4.4.10 Manual de Funciones

Tabla 32: Funciones Administrador

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES BALNEARIO “LA CALERA”	 balneario LA CALERA
CARGO: Administrador	
DEPENDENCIA: Área administrativa y financiera	
PERFIL <ul style="list-style-type: none">• Poseer título de tercer nivel en áreas afines a la administración y/o turismo.• Tener experiencia de 1 años en administración de empresas o turismo.• Tener conocimiento de inglés básico.	
OBJETIVO PRINCIPAL <ul style="list-style-type: none">• Manejar los recursos y todas las áreas del balneario de la mejor manera que permitan un crecimiento turístico y económico significativo.	
FUNCIONES ESENCIALES <ul style="list-style-type: none">• Representar legamente al balneario.• Llevar un registro de proveedores.• Comprar mercadería necesaria para el funcionamiento del balneario.• Definir metas y objetivos para desarrollo y crecimiento del balneario.• Evaluar periódicamente la gestión del balneario a fin de tomar las mejores decisiones.• Supervisar las actividades que realizan los trabajadores de las siguientes áreas.• Mantener reuniones con los responsables de las diferentes áreas para determinar las deficiencias y buscar las mejores soluciones.• Fijar los precios de los servicios que presta.• Capacitar a los empleados de una forma periódica en las diferentes áreas para brindar un mejor servicio.• Resolver las inquietudes de los clientes.• Contratar al personal de acuerdo a los parámetros establecidos.	

- Autorizar el pago de todos los gastos que se realicen en el balneario.
- Solicitar información económica en una forma semanal a fin de determinar la liquidez existente.
- Abastecer de productos necesarios a las diferentes áreas para el desarrollo de sus actividades.
- Hacer promociones en diferentes temporadas.
- Hacer publicidad por redes sociales.
- Crear una página web, manteniéndola siempre actualizada.
- Promocionar los servicios turísticos y gastronómicos que ofrece el balneario.
- Descuentos especiales para grupos.
- Poner anuncios publicitarios en espacios con mayor afluencia.


COMPETENCIAS

- Tener capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.
- Facilidad para comunicarse.
- Ser creativo e ingenioso.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Trabajo bajo presión.
- Capacidad para delegar funciones.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 33: Funciones del Contador

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES BALNEARIO “LA CALERA”</p> 
CARGO: Contador
DEPENDENCIA: Área administrativa y financiera
REPORTA A: Administrador
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría CPA • Conocimientos en normativa contable, tributaria • Experiencia mínima 1 año en cargos afines a la carrera.
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un ordenado y oportuno registro de los hechos económicos de acuerdo con la normativa legal y tributaria, con el fin de tener una información real del balneario que permita la correcta toma de decisiones.
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las respectivas retenciones en caso de ser necesario y emitir el documento habilitante en los tiempos determinados por ley. • Revisar que la documentación de los ingresos y egresos cuenten con la documentación de soporte pertinente previo al registro respectivo. • Comprobar que todas las facturas lleven el registro correcto para las respectivas declaraciones. • Realizar un registro de los ingresos y gastos. • Realizar el arqueo de caja. • Conciliar la cuenta de equivalente de efectivo. • Elaborar la conciliación bancaria. • Verificar que los registros estén correctamente registrados. • Elaborar y realizar el pago de la nómina de los trabajadores considerando las horas extras y descuentos respectivos • Pagar a los proveedores.


- Realizar las declaraciones de impuestos en forma oportuna a fin de evitar retrasos con el organismo de control tributario.
- Guardar todos los documentos que respalden las transacciones realizadas en el balneario, las mismas que deberán ser ordenadas de forma cronológica y ayudarán para cumplir con las obligaciones tributarias.
- Contar con una documentación estandarizada para las transacciones financieras que se realiza en el balneario como facturas, comprobantes de ingresos, egresos y otros, para mantener la consistencia de los registros a lo largo del tiempo.
- Verificar que los desembolsos de dinero sean aprobados por el administrador.
- La documentación del movimiento de dinero tiene que ser guardada en un lugar seguro.
- Tener constancia de todas las compras realizadas para beneficio de la empresa, por medio de facturas con los datos correctos de la empresa.
- Elaborar los estados financieros de acuerdo con lo establecido en las NIC y NIIF.
- Remitir la información de una forma periódica al administrador para que conozca el flujo.
- Las demás que sean designadas por el jefe inmediato.

COMPETENCIAS

- Integridad
- Confiabilidad
- Orientación a los resultados
- Trabajo en equipo
- Habilidad para planificar y organizar
- Destreza mental
- Responsabilidad

Fuente: Elaboración Propia


Tabla 34: Funciones Recepcionista

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES BALNEARIO “LA CALERA”</p>	
CARGO: Recepcionista	
DEPENDENCIA: Área de servicios	
REPORTA A: Administrador	
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de bachiller • Experiencia mínima 1 año en atención al cliente. • Excelente presencia. 	
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades e inquietudes del cliente, teniendo una buena comunicación con el usuario. 	
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender las llamadas telefónicas. • Reservar el área de recepción • Dar la bienvenida a los clientes. • Ofrecer los servicios que presta el balneario • Llevar a los usuarios a los diferentes lugares de recreación. • Gestionar el cobro de las respectivas entradas al balneario. • Reportar al administrador cualquier actividad sospechosa. • Conocer las políticas y las normas del control del balneario. • Responder las inquietudes de los visitantes. • Emitir la respectiva factura. • Las demás que sean designadas por el jefe inmediato. 	
<p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser amable • Tener buena comunicación con los clientes 	

- Habilidad para resolver problemas
- Ser organizado
- Capacidad de mantenerse firme y cortés bajo presión.

Fuente: Elaboración Propia


Tabla 35: Funciones Chef

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES BALNEARIO “LA CALERA”</p> 
CARGO: Chef
DEPENDENCIA: Área de servicios
REPORTA A: Administrador
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de tercer nivel en gastronomía o afines. • Experiencia mínima en hotelería y turismo de 3 años.
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar diferentes menús, rigiéndose a las normas de salud e higiene.
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que todas las instalaciones de la cocina se encuentren limpias. • Elaborar y solicitar una lista de ingredientes para elaborar el menú del día. • Supervisar que el personal cuente con la indumentaria correspondiente. • Lavar los alimentos previos a la preparación. • Preparar los platos de acuerdo con el menú. • Preparar los alimentos de acuerdo con la cocción necesaria. • Realizar el correcto uso y mantenimiento de los utensilios de cocina. • Preparar las guarniciones necesarias. • Supervisar la presentación de platos • Cumplir con las normas de higiene • Manejar correctamente los alimentos • Ordenar y procesar los materiales para la cocina • Comprobar la calidad de la comida • Preparar los platos bajo pedido y los menús del día. • Y todas las demás que sean designadas por su jefe inmediato.
COMPETENCIAS

- Mantener en buen estado los alimentos.
- Innovador
- Orden y limpieza
- Trabajo en equipo
- Conocer las técnicas de conservación de alimentos
- Conocer las técnicas básicas para la presentación de plato.


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 36: Funciones Ayudante cocina

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES BALNEARIO “LA CALERA”</p>	 <p>balneario LA CALERA</p>
CARGO: Ayudante de cocina	
DEPENDENCIA: Área de servicios	
REPORTA A: Chef	
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos básicos en Hotelería y Turismo. • Conocimiento en técnicas de cocina • Experiencia mínima 1 año en puestos similares. 	
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todas las actividades impartidas por su superior, para lograr un buen trabajo final y satisfacción del cliente. 	
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a preparar los alimentos. • Medir y mezclar los ingredientes. • Almacenar las existencias en los lugares adecuados. • Mantener limpias todas las áreas de trabajo. • Lavar los alimentos a utilizar. • Lavar los platos y colocar en el respectivo lugar. • Llevar un control de los ingredientes. 	
<p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Trabajo en equipo. • Limpio y ordenado. • Creativo. • Agilidad. 	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 37: Funciones Encargado bar

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <p>BALNEARIO “LA CALERA”</p>	 <p>balneario LA CALERA</p>
CARGO: Bar-restaurante	
DEPENDENCIA: Área de servicios	
REPORTA A: Chef	
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de bachiller • Conocimientos en hotelería • Experiencia mínima 1 año en cargos similares 	
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender los pedidos de los clientes de manera eficiente para lograr la satisfacción del cliente. 	
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer la limpieza de las áreas del restaurante. • Limpiar mesas y colocar sus respectivos utensilios. • Recibir y colocar a los clientes en las mesas. • Dar información del menú del día. • Vender los diferentes productos del bar. • Tomar el pedido de los clientes y remitir a la cocina para que puedan hacer la preparación de los alimentos. • Brindar un pequeño aperitivo de bienvenida. • Servir los platos al cliente • Abastecer permanente con los productos. • Cobrar por el consumo realizado dentro del bar. • Limpiar las mesas. • Lavar los platos. • Organizar mantelería 	


- Conocer el menú y sus respectivos precios.
- Las demás que sean designadas por el jefe inmediato.

COMPETENCIAS

- Actitud amable y servicial.
- Tener buena capacidad de comunicación
- Ser atento y cordial
- Agilidad
- Trabajar bajo presión

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 38: Funciones Mantenimiento

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES BALNEARIO “LA CALERA”</p> 
CARGO: Mantenimiento
DEPENDENCIA: Área de bodega
REPORTA A: Administrador
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de bachiller • Conocimientos en plomería y electricidad • Experiencia mínima 1 año en cargos similares • Técnicas de bodega
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de toda la maquinaria y equipos para un mejor servicio.
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un programa anual de mantenimiento preventivo de todas las instalaciones y equipos. • Solicitar los productos de aseo para la limpieza de las diferentes áreas del balneario. • Utilizar el uniforme correspondiente. • Evaluar periódicamente las áreas de mantenimiento. • Supervisar la calidad de los equipos y maquinaria que se están utilizando. • Remitir un informe al administrador del estado de los equipos que fueron revisados, detallando el origen del problema y el estado actual del equipo. • Registrar la utilización de insumos de limpieza • Mantener los equipos en un lugar seco para evitar posibles daños • Sugerir mejoras para los equipos e instalaciones • Informar sobre los problemas que existan en las áreas recreacionales a fin de proceder a la reparación inmediata.


- Limpieza y desinfección de piscinas, turco, sauna, baterías sanitarias.
- Realizar el mantenimiento de las áreas verdes.
- Las demás que sean designadas por el jefe inmediato.

COMPETENCIAS

- Trabajo en equipo
- Velar por el mantenimiento de los equipos
- Realizar reparaciones de distintos equipos.
- Conocimientos en electricidad
- Ordenado
- Agilidad
- Planificación y organización

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 39: Funciones Bodeguero

<p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <p>BALNEARIO “LA CALERA”</p>	
CARGO: Control de inventarios	
DEPENDENCIA: Área de bodega	
REPORTA A: Administrador	
<p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de bachiller • Experiencia mínima 1 año en cargos similares • Técnicas de bodega • Conocimiento en inventarios 	
<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro de los ingresos y salidas de inventarios para un control y abastecimiento de las existencias. 	
<p>FUNCIONES ESENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de las entradas y salidas de existencias. • Clasificar los productos de acuerdo a su naturaleza. • Informar sobre los stocks máximos y mínimos de forma semanal al administrador • Poseer hoja de retiro de existencias en bodega. • Verificar las autorizaciones de compra estén llenas de forma correcta. • Comprobar que las cotizaciones tengan por lo menos tres opciones de proveedores a fin de escoger la más conveniente. • Archivar las órdenes de los pedidos. • Recibir que la orden de compra tenga todas las características solicitadas (precio, calidad, forma de pago, descuento). • Supervisar que el equipo de trabajo utilice el EPP (Equipo de Protección Personal) 	

- Contar con inventario actualizado.
- Ejecutar las salidas de suministros con sus respectivas notas de despacho, las cuales deben estar autorizadas por el administrador.
- Elaborar un informe sobre los productos que se encuentran en mal estado.
- Constatar que todas las existencias que ingresan cumplan con las características solicitadas.
- Despacho de existencias
- Realizar el conteo físico periódico del inventario registrado.
- Llevar un registro de ingreso y salidas de las existencias para saber con los insumos que se cuenta, mediante la utilización de un kárdex.
- Mantener limpia la bodega
- Realizar los pedidos de mercadería.
- Ordenar toda la mercadería en su respectivo lugar.
- Informar al jefe superior en caso de pérdida o daño de algún material.
- Las demás que sean designadas por el jefe inmediato.

COMPETENCIAS

- Trabajo en equipo
- Cuidar las existencias
- Ordenado
- Agilidad
- Planificación y organización
- Manejo en programas de inventarios

Fuente: Elaboración Propia

4.4.11 Manual de Procesos

El manual de procesos permite establecer caminos que se deben seguir para realizar una actividad, mediante gráficos comprensibles, se definirán los pasos de las acciones a seguir de forma ordenada y en secuencia; a fin de, tener visible las acciones que debe realizar cada funcionario.



BALNEARIO "LA CALERA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proceso:
P05
Atención al cliente

Subproceso:
S01
Reservaciones

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente durante la recepción, cumpliendo los requisitos del servicio, atendiendo adecuadamente las quejas y reclamos garantizando la satisfacción del cliente

ALCANCE

Este proceso es aplicable como estructura fundamental y adecuada para que los empleados hagan más fácil su labor, ya que aprenderán a desenvolverse en un ámbito laboral y personal con los clientes y con sus compañeros de trabajo.

POLITICAS DEL PROCESO

- El recepcionista deberá ser amable con los clientes y demás compañeros.
- El recepcionista ofrecerá un óptimo servicio con un amplio portafolio de servicios.
- El recepcionista deberá vestir apropiadamente.
- El recepcionista gestionará el cobro de las respectivas entradas al balneario y el anticipo del 50% en caso de reservaciones.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PERSONAL RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las llamadas para registrar alguna reservación • Solicitar al cliente que realice el anticipo del 50% a través de la cuenta bancaria • Verificar el pago del anticipo 	Requerimiento del servicio

	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir personalmente al cliente, permitir su acceso al balneario y verificar su reservación 	
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar los servicios que presta el balneario 	Tríptico de información
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el cobro y proceder a la emisión de la factura • Llevar al usuario a las piscinas • Ayudar al cliente a resolver cualquier inquietud o queja que tenga • Agradecer al cliente por su visita e invitar que regrese nuevamente. 	Factura

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que se presenta en una persona en relación con una conducta irregular presentada por uno o varios servidores. El quejoso solicita atención y espera una respuesta.

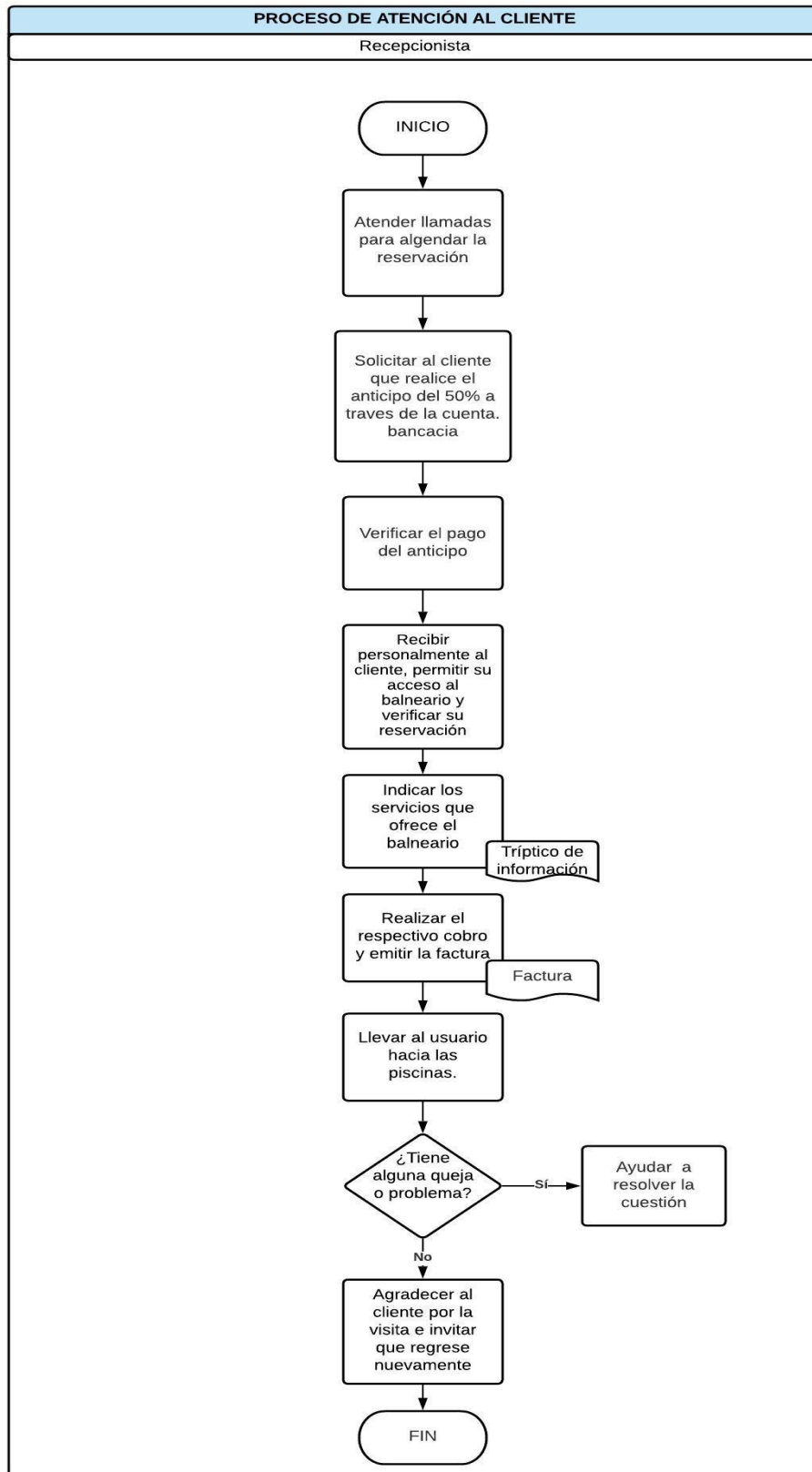
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado.

Sugerencia: Es la propuesta que se presenta ante una entidad para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el desempeño del prestador.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente

DIAGRAMA DE FLUJO



INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO	
Nombre del indicador:	Satisfacción del cliente
Descripción:	Ayuda a medir el grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto a la limpieza de las piscinas
Fórmula de cálculo:	Porcentaje de clientes satisfechos / Total de clientes atendidos
Responsable de revisión:	Administrador
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Encuestas
Nombre del indicador:	Cantidad de reclamos
Descripción:	Mide la cantidad de reclamos que se han efectuado durante un periodo
Fórmula de cálculo:	Cantidad de reclamos durante el semestre X 100 / Total de usuarios atendidos en el semestre
Responsable de revisión:	Administrador
Frecuencia de medición:	Semestral
Fuente de información:	Facturas

Tabla 40: Manual de procedimiento atención al cliente



BALNEARIO "LA CALERA"
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proceso:
P06
Gestión de alimentos y
bebidas

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Organizar, dirigir y gestionar los insumos y materiales necesarios para la adecuada elaboración de los alimentos y bebidas que se ofrecen en el restaurante.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el jefe de cocina, responsable de la preparación de los alimentos que son directos al cliente.

POLITICAS DEL PROCESO

- El chef, emitirá un requerimiento por escrito, solicitando ingredientes para la preparación de los platos del menú.
- El administrador proporcionará los alimentos adecuados y de óptima calidad para la preparación de los alimentos.
 - El chef entregará a tiempo las órdenes de comida.
 - El chef se responsabiliza por el cumplimiento de las normas de higiene y calidad en el área de cocina.
 - El chef es responsable de planificar la carta semanal, considerando los beneficios nutricionales y costos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PERSONAL RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el requerimiento de alimentos. 	Solicitud de pedido
Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y almacenar la materia prima 	
Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el menú 	

Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar el proceso y el final de los platos a entregar 	
Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Servir el plato 	
Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar la cocina 	
Chef	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el reporte diario 	

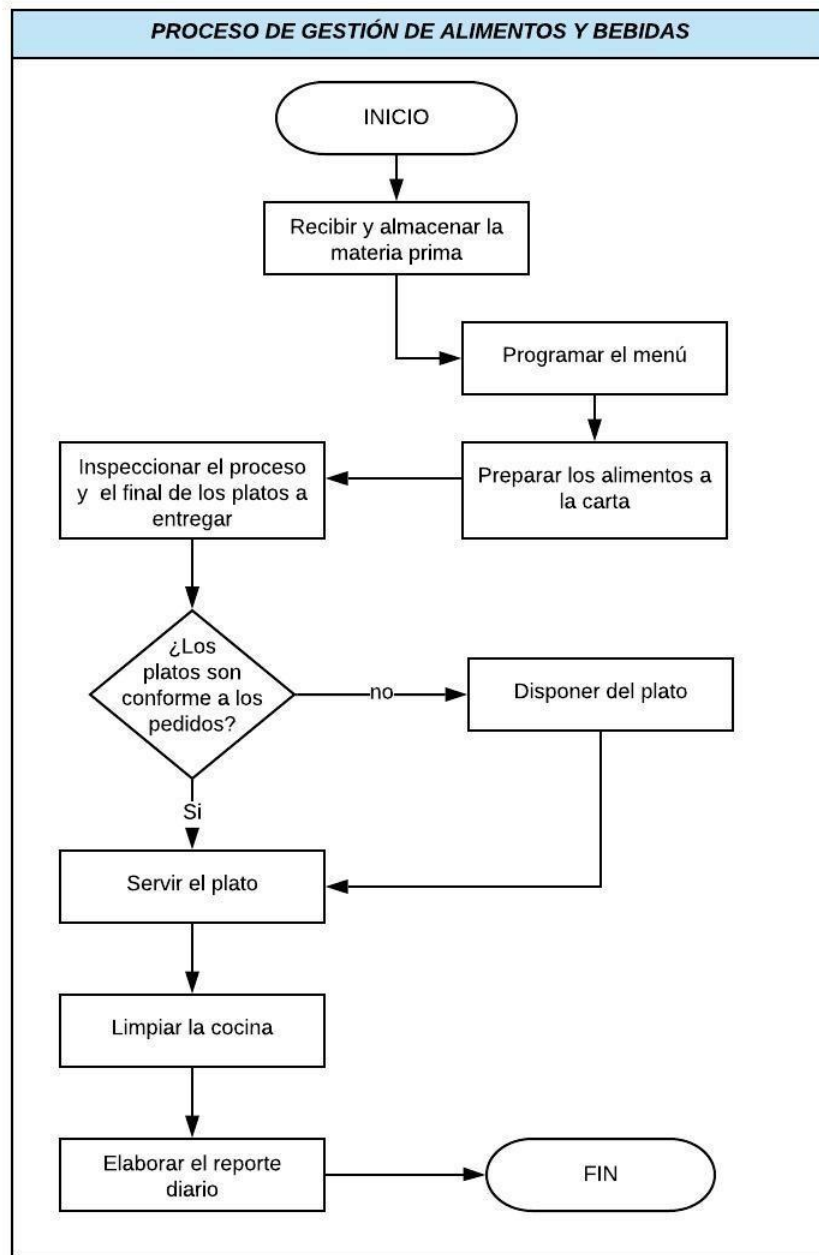
GLOSARIO DE TÉRMINOS

Requerimiento. - Solicitar algo que se considera necesario.

Cotización. - Es el precio que adquiere un bien, hace referencia a un documento que informa el valor de un producto o servicio.

Factura. - Es un documento que indica compra/venta de un servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por: Las autoras

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO	
Nombre del indicador: Descripción: Fórmula de cálculo: Responsable de revisión: Frecuencia de medición: Fuente de información:	Porcentaje de desperdicios Este indicador permite conocer si se está utilizando los alimentos de una manera adecuada Peso de desperdicio /Peso de platos preparado Chef Diaria Área de cocina
Nombre del indicador: Descripción: Fórmula de cálculo: Responsable de revisión: Frecuencia de medición: Fuente de información:	Inconformidad del platillo (%) Permite verificar que el plato cumpla con las especificaciones que pide el cliente. $\# \text{ de órdenes entregadas} / \# \text{ de órdenes devueltas} * 100$ Chef Diaria Área de cocina

Tabla 41: Manual de procedimiento gestión de alimentos y bebidas



BALNEARIO “LA CALERA”
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proceso:
P07
Comercialización de productos y servicios

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Vender los productos y servicios que posee el balneario, a través de publicidad en diferentes medios de comunicación.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo el personal, puesto que cada uno tiene su rol para lograr vender el producto o servicio que ofrece el balneario.

POLITICAS DEL PROCESO

- El administrador es el encargado de la comercializar los servicios que ofrece el balneario en los medios de comunicación.
- El administrador es el encargado de fijar los precios a los productos y servicios.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

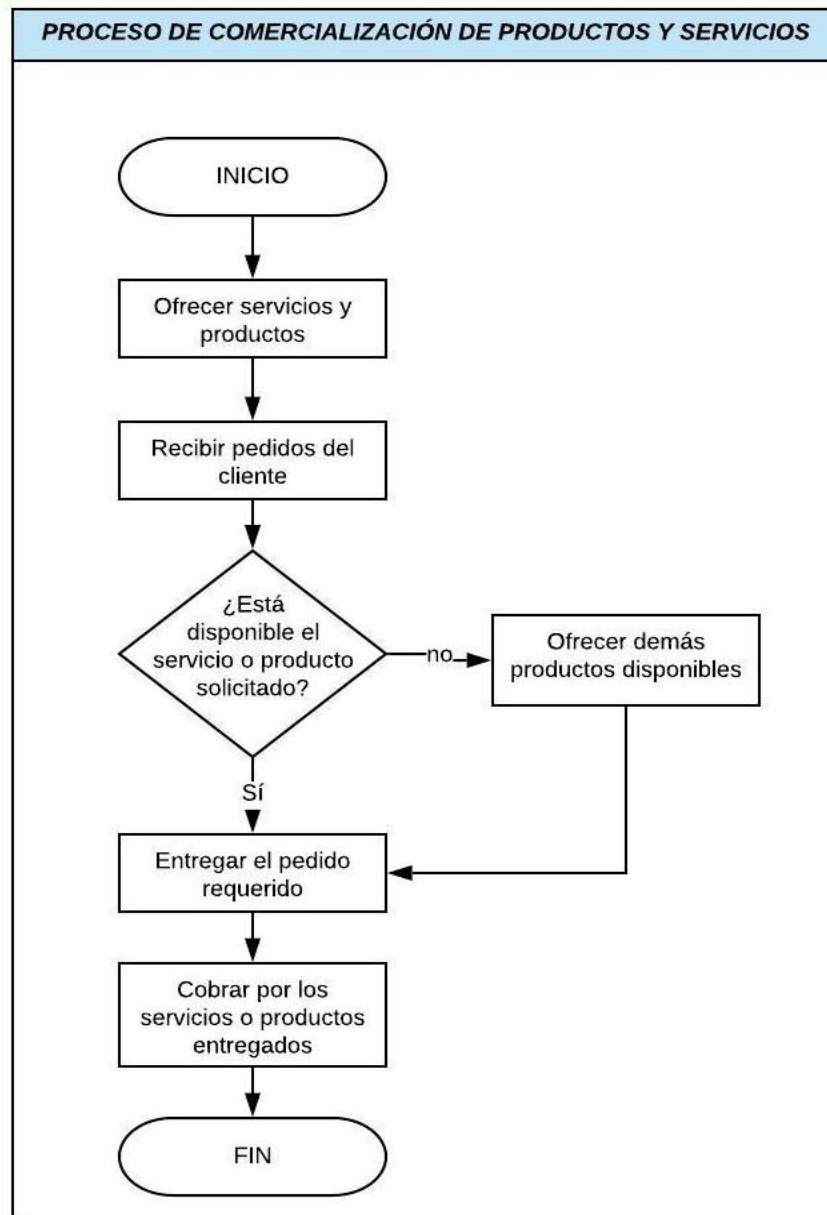
PERSONAL RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Administrador Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer los servicios y productos 	
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir pedidos del cliente 	
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar el pedido al cliente 	
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrar por los productos y/o servicios entregados. 	Factura

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comercializar. – Vender un producto o servicio.

Publicidad. – Difundir información de un producto o servicio para aumentar sus ventas.

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por: Las autoras

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO	
Nombre del indicador:	Incremento de clientes
Descripción:	Ayuda a conocer si aumentaron los clientes con respecto al periodo anterior.
Fórmula de cálculo:	Cantidad de clientes del periodo actual / Cantidad de clientes del periodo anterior
Responsable de revisión:	Administrador
Frecuencia de medición:	Anual

Tabla 42: Manual de procedimientos de comercialización de productos y servicios



BALNEARIO “LA CALERA”
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proceso:
 P08
Facturación

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Facturar de acuerdo a las leyes vigentes y registrando de forma precisa los consumos realizados por los usuarios

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las facturas que emite el balneario.

POLITICAS DEL PROCESO

- El recepcionista entregará al departamento de contabilidad las copias de las facturas para archivarlas en forma cronológicamente.

El cliente verificará que los datos estén correctos para evitar errores en el comprobante.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PERSONAL RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS DE SOPORTE
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar al usuario si necesita que le facturen con datos, si es así procede a tomar los datos para llenar la factura, caso contrario se llena para consumidor final. • Entregar la factura original al cliente. 	
Contador	<ul style="list-style-type: none"> • Archivar las copias de las facturas en orden cronológico. 	Factura

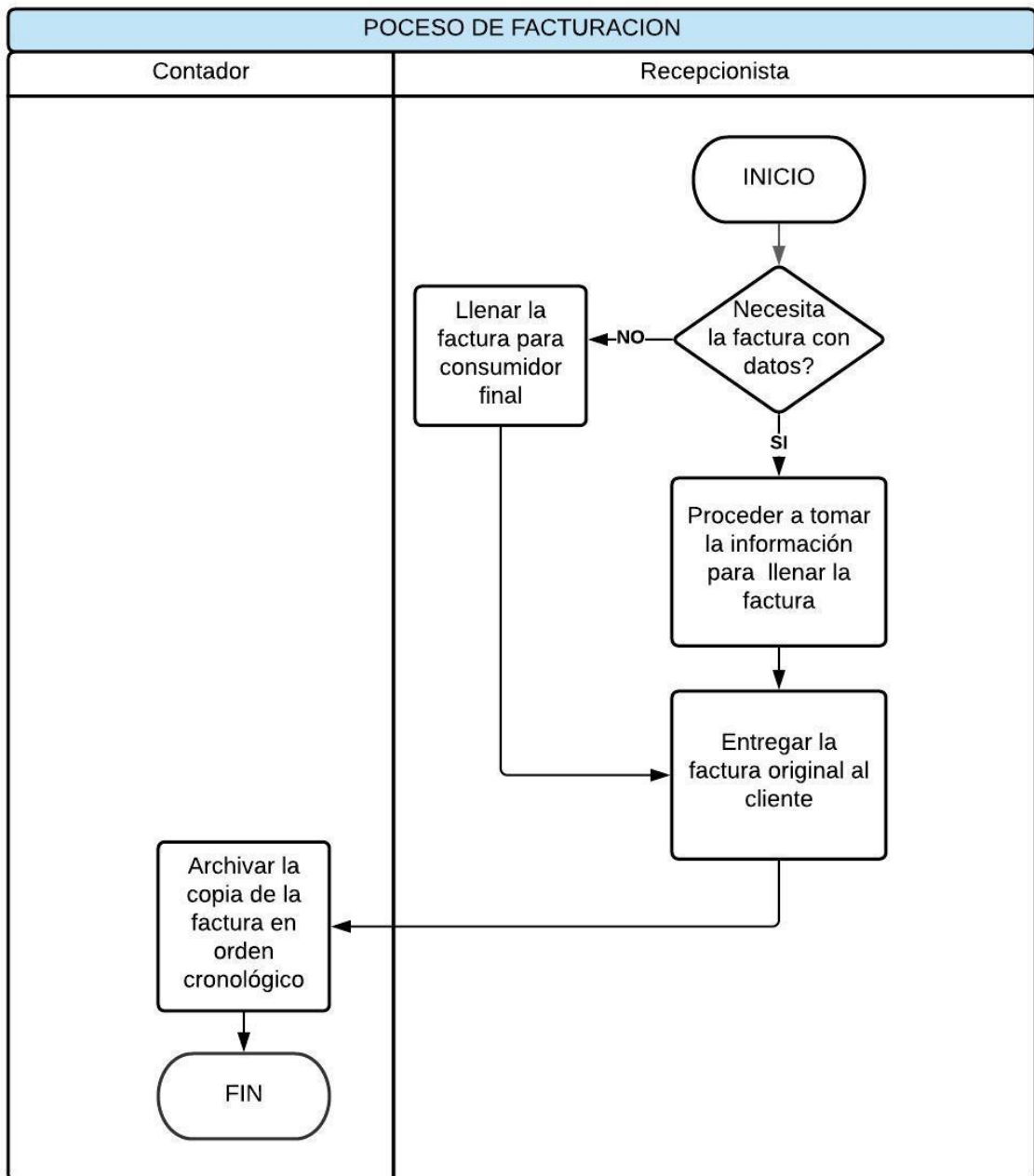
GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comprobante: Documento en el que queda constancia de la realización de algo, particularmente de haber efectuado un pago, cobro, entrega, compra, etc.

Consumidor final: es la persona que usa o utiliza un producto con el propósito de cubrir una necesidad específica.

Orden cronológico: siguiendo el orden de los hechos en función de la fecha o momento en que se producen.

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por: Las autoras

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del indicador:	% Error en facturación
Descripción:	Disminuir a cero los errores en el proceso de facturación
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{N.º Notas crédito por anulación de factura}}{\text{Total de facturas emitidas}}$
Responsable de revisión:	Administrador
Frecuencia de medición:	Mensual
Fuente de información:	Factura

Elaborado por: Las autoras

Tabla 43: Manual de procedimiento de Facturación

4.4.12 NORMATIVAS CODIGO DE ÉTICA Y REGLAMENTO INTERNO

El Reglamento Interno tiene el objetivo de establecer normas de comportamiento laboral, que deben conocer todos los empleados sobre deberes, derechos, prohibiciones y sanciones con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores

El presente Código de Ética tiene por objetivo contribuir al proceder de todos los integrantes de la entidad, tanto en el ámbito profesional como personal promoviendo el logro de metas. Este Código está comprendido por los siguientes artículos referentes al alcance, valores, principios, conductas, actos inapropiados y uso de bienes de la entidad que sirven para aplicar las sanciones correspondientes, el cual se presenta a continuación:

4.4.12.1 CÓDIGO DE ÉTICA

TÍTULO I

GENERALIDADES

SECCIÓN PRIMERA

Art 1.- Definición de Código de ética

El presente Código de Ética para el “Balneario La Calera” tiene por objetivo mantener un buen comportamiento entre todos los trabajadores de la entidad, aplicando todos los valores, normas y principios éticos, dado que la ética puede mejorar las relaciones laborales y ayuda al cumplimiento de sus objetivos para construir una entidad estable y próspera.

Art 2.- Alcance

El presente código de ética es obligatorio para todo el personal que labora en el “Balneario La Calera”.

TITULO II
PRINCIPIOS Y VALORES DEL PERSONAL DEL BALNEARIO

SECCIÓN PRIMERA

VALORES

Art 3.- Valores

Responsabilidad: cumplimiento de las tareas encomendadas de manera eficaz en el tiempo establecido, mediante el trabajo en equipo y la correcta toma de decisiones garantizando el bien común de todo el balneario

Integridad: El trabajo que realiza el empleado se debe encontrar en condiciones dignas, seguras y saludables que garanticen la integridad de los empleados.

Solidaridad: Ayudar desinteresadamente a la solución de problemas que surjan dentro del balneario, debe existir colaboración entre empleados y administrador.

Respeto: Respetar y cuidar el medioambiente, mediante el cumplimiento de actividades de forma responsable que no afecten la calidad de vida de las futuras generaciones. Cuando se emita un comentario, lo debe hacer de manera respetuosa sin insultar o desacreditar a los demás.

Transparencia: Se debe contratar al personal que cumpla con los requisitos previamente establecidos, ya que nuestra conducta se manifiesta en llevar una actitud correcta, coherente con el pensar, decir y actuar.

Compromiso: Hacemos las cosas con pasión, llevando siempre una actitud positiva para lograr el crecimiento del balneario siendo consiente de nuestros límites.

Amabilidad: Siempre tenemos un trato cordial con los usuarios, realizando nuestro trabajo con toda la buena actitud, logrando un buen ambiente laboral.

Trabajo en equipo: Gracias a la actividad colectiva se logra cumplir con las metas propuestas de la mejor manera siempre pensando en el bienestar de todos, tratando de cumplir todas las expectativas.

Honestidad: Trabajamos con honradez, equidad, solidaridad para brindar el mejor servicio al cliente.

Confianza: El balneario desarrolla todas sus actividades de manera transparente de acuerdo con la ley, siempre cumpliendo con la normativa legal, brindando confianza a todos los clientes.

Integridad: Tratamos siempre a nuestros clientes con respeto, actuamos siempre con honestidad y transparencia en todas las actividades que realizamos, también cumplimos siempre nuestras responsabilidades.

SECCIÓN SEGUNDA

PRINCIPIOS

Art 4.- Principios

Igualdad: Brindar un trato equitativo a los empleados y clientes, respetando sus diferentes culturas, costumbres, etnias y religiones.

Imparcialidad: El administrador debe actuar de manera imparcial y no dejarse influir por prejuicios o intereses propios.

Veracidad: El cliente siempre debe recibir la información verdadera acerca de los servicios que ofrece. Informar de manera rápida y oportuna al administrador sobre algún incidente que se produzca dentro del balneario para su rápida solución.

Eficacia: Brindar atención confiable y eficaz a los clientes del balneario.

Eficiencia: Cada trabajador debe cumplir con las funciones designadas de manera eficiente, para cumplir con las metas propuestas.

TITULO III

CONDUCTAS, ACTOS INAPROPIADOS Y USO DE BIENES DE LA ENTIDAD

SECCIÓN PRIMERA

Art 5.- Se considera conductas y actos inapropiados:

- a) Ningún empleado puede ser ordenado a cumplir normas que vayan contra la ley.
- b) El administrador no debe aprovecharse del cargo para beneficio propio.
- c) Los empleados no pueden presentarse a su lugar de trabajo, bajo los efectos del alcohol o sustancias psicotrópicas.

SECCIÓN SEGUNDA

USO DE BIENES DE LA ENTIDAD

Art.- 6 Uso de bienes

- a) Utilizar de forma coherente los suministros disponibles, únicamente para el cumplimiento de las funciones asignadas por parte del administrador.
- b) Cuidar las instalaciones del balneario.

Art 7.- Empleo adecuado en el tiempo de trabajo

- a) Emplear su tiempo de trabajo únicamente para cumplir las funciones que estén a su cargo.

TITULO IV
ADHESIÓN Y CUMPLIMIENTO

Art 8.- Adhesión y cumplimiento

- El administrador y los trabajadores deben cumplir con el Código de ética, en caso de incumplimiento será sujeto de sanciones que se encuentran establecidas en las Normas de Control Interno del Balneario. El siguiente Código de Ética entrará en vigor a partir de la aprobación del administrador.

Segundo Chamorro
Gerente

4.4.12.2 REGLAMENTO INTERNO PARA EL “BALNEARIO LA CALERA”

Se considera necesario la elaboración del reglamento interno el cual consta de los siguientes capítulos:

- Ámbito de aplicación del reglamento de control interno.
- Condiciones para la contratación del personal
- Contratos eventuales
- Horario de trabajo
- Vacaciones
- Remuneraciones
- Normas para utilizar las instalaciones del balneario
- Deberes y obligaciones del administrador
- Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores
- Disposiciones finales

CAPITULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE CONTROL INTERNO

Art 1.- El presente reglamento interno de trabajo, son normas de cumplimiento obligatorias para el administrador y sus trabajadores. El desconocimiento del mismo no será causa que exima de responsabilidades a los trabajadores.

Art 2.- El objetivo de este reglamento es establecer normas que mejoren la conducta y su desempeño laboral, mejorando el comportamiento en su lugar de trabajo.

Art 3.-. El presente se sustenta en el Código de trabajo.

CAPITULO II

CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Art 4.- Las personas que aspiren a ocupar un cargo dentro del balneario deben presentar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- b) Carta de recomendación laboral de su antiguo trabajo.
- c) Certificados de estudios realizados.
- d) Récord policial actualizado.

El administrador debe ser imparcial al momento de elegir al personal, no debe discriminar por sus creencias religiosas y preferencias políticas.

CAPITULO III

CONTRATOS EVENTUALES

Art 5.- Según el Art. 17 del Código de Trabajo, indica que los contratos eventuales se los celebra cuando existe mayor demanda de visitantes al balneario o cumplir con eventos sociales,

como también, para reemplazar al personal que se encuentre ausente por motivo de vacaciones, maternidad, enfermedad, entre otras.

CAPITULO IV

HORARIO DE TRABAJO

Art 6.- Los horarios y turnos de trabajo serán como los delegue el administrador, mismo que puede mantener o cambiar, siempre cumpliendo el Código de Trabajo.

Art 7.- Para controlar el cumplimiento de la jornada laboral, los trabajadores deben registrar su hora de ingreso y salida del balneario.

Art 8.- Los permisos se otorgarán en caso de fuerza mayor o caso fortuito y deberán ser debidamente justificados por medio de documentos o certificados, que indiquen la gravedad del asunto.

CAPITULO V

VACACIONES

Art 9.- Todo trabajador que desee gozar de sus vacaciones, tiene que haber cumplido un año de trabajo y debe realizar por escrito una solicitud de vacaciones dirigida al Administrador con 15 días de anticipación y dejar al día todas sus actividades.

CAPITULO VI

REMUNERACIONES

Art 10.- La remuneración a los trabajadores serán calculadas de acuerdo a sus horas de trabajo, verificadas por el administrador.

Art 11.- La remuneración de los trabajadores será pagada por el administrador en efectivo.

Art 12.- Los anticipos realizados por el trabajador serán pagados mensualmente, descontando de su remuneración mensual.

CAPITULO VII

NORMAS PARA UTILIZAR LAS INSTALACIONES DEL BALNEARIO

Art 13.- Para la utilización de las instalaciones se deben cumplir las siguientes normas:

- a) Ducharse antes del ingreso a las piscinas.
- b) Usar terno de baño.
- c) Se prohíbe el ingreso de mascotas.
- d) Prohibido el ingreso de niños al turco y sauna.
- e) Colocar la basura en su lugar.
- f) El valor de la entrada se receptorá únicamente al momento del ingreso.
- g) El Balneario no se hace responsable por los objetos perdidos u olvidados dentro del mismo.

CAPITULO VII

DEBERES Y OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR

Art 13.- Velar que se brinde buen trato y atención al cliente.

Art 14.- Velar por la seguridad de los clientes y trabajadores.

Art.15.- Cumplir y hacer cumplir el Código de ética y reglamento interno del balneario.

Art 16.- Mantener a los trabajadores debidamente afiliados al IESS.

Art 17.- Indemnizar al trabajador, en caso de que sufriera algún accidente dentro de las instalaciones del balneario.

Art 18.- Pagar puntualmente las remuneraciones correspondientes a cada trabajador.

Art 19.- El administrador debe tener un botiquín.

Art. 20.- Conceder el tiempo necesario a los trabajadores para el sufragio.

Art 21.- Sujetarse al reglamento interno del balneario legalmente aprobado.

Art 22.- Atender a todas las quejas de los trabajadores y clientes.

Art 23.- Mantener las instalaciones en buen estado.

Art 24.- Respetar las diferentes opiniones de los trabajadores y clientes.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art 25.- Cumplir con los términos del contrato.

Art 26.- Observar buena conducta durante su jornada de trabajo.

Art 27.- Dar aviso al administrador en caso de falta al trabajo por razones debidamente justificadas.

Art 28.- Usar su debido uniforme con su respectiva identificación.

Art 29.- Mantener el orden y limpieza en su lugar de trabajo.

Art 30.- Atender con respeto y cordialidad a los clientes.

Art 31.- Devolver al Administrador los insumos de trabajo no utilizados.

Son prohibiciones de los trabajadores los siguientes:

Art 33.- Está prohibido utilizar los bienes y herramientas para otras actividades ajenas a las que realiza el balneario.

Art 34.- Presentarse al trabajo en estado etílico o bajo sustancias psicotrópicas.

Art 35.- Portar armas en el lugar de trabajo.

Art 36.- Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros y de los clientes.

Art 37.- Ingerir alimentos fuera de su horario de alimentación.

Art 38.- Propagar información falsa sobre el Balneario.

Art 39.- Abandonar el trabajo sin causa legal.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES FINALES

Art 40.- El presente Reglamento de Control Interno entrará en vigor, una vez aprobado por el Administrador y se entregará en forma física a todos los trabajadores.

Segundo Chamorro
Gerente

4.5 Aspectos Financieros

4.5.1 PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR

CONTABILIDAD

El Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno en el Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos, indica: “Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobante de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos pertinentes

4.5.1.1 Formato de registro de Ingresos y Gastos

Tabla 43: Formato de registro de ingresos y gastos

REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS							
Ingreso / Egreso	Fecha	Nº. RUC proveedor	Comprobante Nº.	Concepto	Valor	IVA	Observaciones

Fuente: Elaboración propia

Detalle a reportar en las columnas:

- En la columna “Fecha” se deberá registrar el día de emisión del comprobante de venta. (dd-mm-aaaa).
- En la columna “Número de Comprobante” se debe registrar el número secuencial del comprobante de venta emitido por el contribuyente en el caso de registro de ingresos; o el número del comprobante de venta emitido por su proveedor de bienes y servicios en el caso de registro de egresos.
- En la columna “Concepto”, se debe registrar el detalle de la transacción.
- En la columna “Valor”, se debe registrar el monto consignado en el comprobante de venta sin incluir el IVA.
- En la columna “IVA”, se debe registrar el valor del IVA.
- En la columna “Observaciones”, se debe registrar cualquier novedad asociada a la transacción

4.5.2 PERSONAS NATURALES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

Según la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria publicado en Registro Oficial Suplemento N°. 111 del 31 de diciembre del 2019 indica: “las personas naturales con ingreso netos mayores a USD 100.000 podrán deducirse únicamente gastos personales por salud correspondientes a enfermedades raras, huérfanas o catastróficas hasta el 50% de sus ingresos gravados, sin superar 1,3 veces la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta de personas naturales”


“Para personas naturales con ingresos netos menores a USD 100.000 se mantiene el tratamiento de gastos personales”

En vista de la buena acogida por parte de los usuarios que tiene el “Balneario La Calera” a nivel provincial y con miras al crecimiento del mismo, se elabora un catálogo de cuentas, dinámica contable y se plantea formatos de controles internos, Estados Financieros e indicadores que ayuda a tomar mejores decisiones mediante un buen registro de sus movimientos y control de recursos.

4.5.3 Catálogo de cuentas

Es un listado donde podemos encontrar todas las cuentas contables, que se utilizan para llevar de manera ordenada el registro de las transacciones diarias mediante la asignación de códigos numéricos a las mismas, que posteriormente serán de gran ayuda para elaborar correctamente los Estados Financieros.

Tabla 44: Catálogo de cuentas

PLAN DE CUENTAS “BALNEARIO LA CALERA”	
	
Código	Nombre de la cuenta
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1.1.01.01	Caja
1.1.01.02	Bancos
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.1.02.01	Documentos y cuentas por cobrar
1.1.02.01.01	Anticipo Empleados
1.1.02.01.02	(-) Provisión cuentas incobrables
1.1.03	INVENTARIOS
1.1.03.01	Inventario de insumo de limpieza
1.1.03.02	Inventario de suministro de oficina
1.1.03.03	Inventario insumo de cocina
1.1.03.04	Inventario mercadería
1.1.04	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.1.04.01	IVA en compras
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.2.01.01	Terreno
1.2.01.02	Muebles y enseres
1.2.01.03	Maquinaria y equipo
1.2.01.04	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo
2	PASIVO
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.1.01.01	Pago Proveedores

2.1.01.02	Pago Empleados
2.1.02	OTRAS OBLIGACIONES POR PAGAR
2.1.02.01	IVA ventas
2.1.02.02	Retención IVA
2.1.02.03	Retención en la fuente
2.1.02.04	Obligaciones IESS
3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL
3.1.01	Capital Social
3.1.02	Utilidad o pérdida del ejercicio
4	INGRESOS
4.1	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.01	Venta del servicio
4.1.02	Otros ingresos
5	GASTOS
5.1	GASTOS OPERACIONALES
5.1.01	Sueldos y salarios
5.1.02	Servicios básicos
5.1.03	Suministros de oficina
5.1.04	Suministros de limpieza
5.1.05	Insumos de cocina
5.1.06	Inv. mercadería
5.1.07	Gasto Depreciación Propiedad Planta y Equipo
5.1.08	Gasto Beneficios Sociales
5.1.09	Gastos Impuestos


Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

4.5.4 Dinámica Contable

La dinámica contable señala la forma en que deben utilizarse las cuentas y realizarse los diferentes movimientos contables.

Tabla 45: Dinámica Contable Efectivo y Equivalentes


	Dinámica contable	
	Código	1.1.01
	Cuenta	Efectivo y Equivalente de Efectivo
Sub cuentas:		
1.1.01.01	Caja	
1.1.01.02	Bancos	
Descripción		
Comprende al dinero en efectivo, transferencias, giros, cheques, entre otros, así como los depósitos en el sistema financiero, y otros equivalentes de efectivo que están disponibles para la utilización inmediata de los propietarios o administradores.		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Depósitos y aportes de los propietarios. ▪ Ventas de contado. ▪ Recuperación de las cuentas por cobrar en efectivo o cheque. ▪ Depósitos de cheques a nombre de la empresa. ▪ Depósitos de efectivo en la cuenta corriente de la empresa. ▪ Ingreso de efectivo mediante transferencias o dinero electrónico. ▪ Las notas de crédito emitidas por los bancos a favor de la empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desembolso de efectivo por devoluciones de anticipos por compra de mercadería. ▪ Pago con cheques girados a proveedores de bienes o servicios. ▪ Pagos por medios electrónicos u otras formas de transferencia bancaria. ▪ Las notas de débito emitidas por el banco. ▪ Cualquier otro desembolso de dinero o su equivalente que se

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por préstamos realizados a instituciones financieras. ▪ Devoluciones de impuestos en efectivo. ▪ Todo ingreso lícito en efectivo o sus equivalentes que tengan respaldo legal contable. 	<p>justifique con el giro del negocio.</p>
<p style="text-align: center;">Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los arqueos de caja deben ser realizados por personal ajeno a contabilidad. ▪ Se debe asignar una pequeña cantidad de dinero a cada departamento para solventar gastos y evitar problemas. ▪ Todos los pagos se deben hacer mediante la emisión cheques, a excepción de pequeñas cantidades. ▪ Realizar las conciliaciones bancarias mensualmente
<p>Referencia NIC 1 Estados Financieros</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 46: Dinámica Contable Activos financieros


 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica contable	
	Código	1.1.02
	Cuenta	Activos Financieros
Subcuentas:		
<p>1.1.02.01 Documentos y cuentas por cobrar</p> <p>1.1.02.01.01 Anticipos Empleados</p> <p>1.1.02.01.02 (-) Provisión cuentas incobrables</p>		
Descripción		
<p>Este grupo de cuentas representa los documentos por cobrar mediante la emisión de facturas, títulos, letras de cambio, pagarés a favor del negocio, los cuales la organización tiene la posesión efectiva y la capacidad de conservar y cobrar en la fecha de vencimiento. También representa los anticipos que se recibió o concedió a los clientes y empleados respectivamente y para constancia se firmaron letras de cambio o pagarés.</p>		
Debita	Acredita	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por ventas generadas a crédito y respaldadas por un documento. ▪ Por el cobro de interés por mora de facturas vencidas. ▪ Por las notas de débito a los clientes ya sea por castigos a cheques devueltos u otros aspectos. ▪ Por cancelación de ventas a crédito o de contado que su forma de pago sea cheque o tarjeta de crédito. ▪ Por la emisión de anticipos a los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja de la cuenta por retiro del servicio o producto. ▪ Devoluciones de mercadería por inconformidad del cliente. ▪ Cancelación de las facturas en el tiempo establecido. ▪ Por el descuento en planilla a los empleados de anticipos. 	
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad debe establecer políticas de cobranza. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar en las cuentas de orden, las cuentas incobrables ya canceladas. ▪ Debe existir documentos que respalden la deuda, hay que verificar que estén llenos correctamente.
<p>Referencia</p> <p>NIC 32 - Instrumento financiero</p> <p>NIC 37 - Provisiones, activos y pasivos contingentes.</p> <p>NIC 39 - Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración</p> <p>NIIF 7 - Instrumentos financieros: Información a revelar</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 47: Dinámica Contable Inventarios


 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	1.1.03
	Cuenta	Inventarios
<p>Subcuentas</p> <p>1.1.03.01 Inventarios insumos de limpieza</p> <p>1.1.03.02 Inventario suministros de oficina</p> <p>1.1.03.03 Inventarios insumos de cocina</p>		
<p>Descripción</p> <p>Son todas las existencias disponibles que tiene la empresa para su uso y venta, conformada por todos los costos generados hasta el momento en que las existencias se encuentran listas para su comercialización.</p>		
Debita	Acredita	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costo adquisición insumos de limpieza, suministros de oficina y productos de bar-restaurante. ▪ Costo de mercaderías adquiridas (incluye todos los costos hasta que el producto este en el local para su venta). ▪ El costo de los productos devueltos por clientes. ▪ El incremento de valor de las ▪ mercaderías que se miden al valor neto razonable. ▪ Los sobrantes de mercaderías determinados por referencia a inventarios físicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la venta de insumos de limpieza, suministros de oficina y productos de bar-restaurante. ▪ El costo de las mercaderías devueltas a proveedores. ▪ La disminución de valor de las mercaderías que se miden al valor razonable. ▪ Los faltantes de mercaderías, determinados por referencia a inventarios físicos 	
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer conteos físicos permanentes de las existencias en bodega. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El bodeguero debe asegurarse de que la mercancía se encuentre en un lugar seco y seguro para evitar deterioros o robo. ▪ Para el despacho de suministros, es necesario presentar las respectivas requisiciones autorizadas. ▪ Los inventarios deben estar asegurados. ▪ El bodeguero debe firmar un acta de responsabilidad de los inventarios que se encuentran bajo su custodia, y en caso de faltantes aplicar sanciones.
<p>Referencia NIC 2 - Existencias</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras


Tabla 48: Dinámica Contable Activos por Imp. Corrientes

 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	1.1.04
	Cuenta	Activos Por Impuestos Corrientes.
Subcuentas:		
1.1.04.01 IVA en compras		
Descripción:		
Corresponde a las cuentas que registran el IVA pagado en compras de bienes y servicios que se convertirán en crédito tributario a favor de la empresa.		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la adquisición de bienes o servicios gravados con tarifa 12% 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la devolución en compras, por la liquidación y pago del IVA.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las facturas que soporten estas compras deberán estar debidamente legalizadas y ser archivadas de la mejor manera. ▪ Toda compra deberá ser autorizada por el administrador. ▪ Hacer la correspondiente conciliación de acreedores para comprobar los depósitos de los pagos. ▪ Revisar la frecuencia con la que se realizan los pagos. ▪ Hacer la correspondiente confirmación de saldos. 	
Referencia		
NIC 12 - Impuesto a las ganancias		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 49: Dinámica Contable Propiedad, planta y equipo


 <p>Bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	1.2.01
	Cuenta	Propiedad, planta y equipo
<p>Subcuentas:</p> <p>1.2.01.01 Terreno</p> <p>1.2.01.02 Muebles y enseres</p> <p>1.2.01.03 Maquinaria y equipo</p> <p>1.2.01.04 (-) Depreciación Propiedad Planta y Equipo</p>		
<p>Descripción</p> <p>Son todos los activos tangibles que tiene la empresa, y que sirve para realizar todas sus funciones, la vida útil de estos activos se extiende por varios periodos en los cuales se espera obtener beneficios de ellos.</p>		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costo por adquisición de activos fijos. ▪ Por el valor de remodelaciones y mejoras realizadas en especial a edificios e infraestructura. ▪ Mantenimiento preventivo y reparaciones realizadas a los activos fijos. ▪ Donaciones de activos recibidas ▪ Por la reversión de la depreciación acumulada contabilizada cuando se deja fuera de uso el bien, se produce su baja o su venta. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por el costo de venta de activos fijos. ▪ Por el registro de valores de la depreciación ▪ Costo del mantenimiento. ▪ Baja de bienes por pérdida, robo o venta.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar un sistema de control de los activos fijos que posee la empresa. ▪ Toda compra de activos fijos se registrará con su debida documentación. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un conteo periódico de todos los activos fijos que tiene la entidad. ▪ El responsable del conteo físico debe firmar un acta. ▪ Realizar una inspección física periódica, de todos los bienes que se encuentran registrados, para constatar su real existencia. ▪ Todos los bienes se encontrarán asegurados.
<p>Referencia NIC 16 - Propiedad, planta y equipo</p>	

Fuente: Investigación directa


Elaborado por: Las Autoras

Tabla 50: Dinámica Contable Cuentas por pagar

 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	2.1.01
	Cuenta	Cuentas y documentos por pagar
Subcuentas:		
2.1.01.01 Pago Proveedores		
2.1.01.02 Pago Empleados		
Descripción:		
Son las deudas y obligaciones contraídas con terceros por transacciones realizadas, son de carácter acreedor.		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por el pago parcial o total de las obligaciones con proveedores. ▪ Por el pago de la nómina mensual a empleados. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la compra de bienes y servicios a diferentes proveedores. ▪ Liquidación de haberes a los trabajadores.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La nómina de trabajadores debe estar actualizada, así como el registro de asistencias y labores realizadas. ▪ Se debe elaborar expedientes de pagos de los proveedores, con su respectivo comprobante de pago. ▪ Todas las facturas pagadas tienen que encontrarse con el sello respectivo de cancelado. ▪ Mantener un registro mensual de las cuentas por pagar. ▪ Verificar los documentos que justifiquen las obligaciones pendientes. 	
Referencia		
NIC 1 – Presentación de Estados Financieros		
NIIF 9 – Instrumentos Financieros: Información a revelar		

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 51: Dinámica Contable Otras Obligaciones por Pagar


 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	2.1.02
	Cuenta	Otras obligaciones por pagar
<p>Subcuentas:</p> <p>2.1.02.01 IVA ventas</p> <p>2.1.02.02 Retención IVA</p> <p>2.1.02.03 Retención en la fuente</p> <p>2.1.02.04 Obligaciones IESS</p>		
<p>Descripción:</p> <p>Agrupar las subcuentas que representan obligaciones por impuestos, beneficios sociales (empleados) y así como los aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).</p>		
Debita	Acredita	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El pago de la deuda tributaria. ▪ Por la cancelación de las obligaciones por beneficios sociales y aporte IESS ▪ Por la cancelación de los intereses y sanciones impuestas por la administración tributaria. ▪ Cancelación de valores pendientes ▪ de pago a propietarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El importe de todos los tributos a cargo de la empresa. ▪ El importe de los tributos retenidos. ▪ Por los importes de las obligaciones por beneficios sociales. ▪ Por el reconocimiento de los intereses y sanciones impuestas por la administración tributaria. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar las conciliaciones tributarias. ▪ Verificar que se realiza puntualmente las aportaciones al 	

<p>Control Interno</p>	<p>IESS para evitar sanciones y multas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar periódicamente la fecha de pago de las obligaciones tributarias para evitar multas y pago de intereses.
<p>Referencia</p> <p>NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas).</p> <p>NIC 12.- Impuesto sobre las Ganancias.</p> <p>NIC 19.- Retribuciones a los Empleados.</p> <p>NORMAS ANEXAS: Ley del Régimen Tributario Interno</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 52: Dinámica Contable Capital


 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	3.1
	Cuenta	Capital
Subcuenta		
3.1.01 Capital social		
3.1.02 Utilidad o pérdida del ejercicio		
Descripción		
<p>Estas cuentas son de carácter acreedora y está conformado por los aportes que cada socio paga al momento de crear la empresa, así como también de los aumentos de capital realizados en caso de haberlos.</p> <p>Además, la cuenta de utilidad o pérdida, registran los excedentes o pérdidas operativas que obtenga la entidad al cierre de un periodo económico</p>		
Debita	Acredita	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando la compañía se liquida. ▪ Por la disminución de capital en caso de devoluciones a los socios. ▪ Por las pérdidas acumuladas generadas en periodos anteriores. ▪ Cuando se paga el valor de las utilidades acumuladas de años anteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por el aporte de los socios al momento de la constitución o por aumentos de capital. ▪ Por aportes de bienes aportados como parte de capital. ▪ Por aumento de capital al ingresar nuevos socios. ▪ Cuando se amortiza el valor de las pérdidas acumuladas. ▪ Por la acumulación de utilidades. 	
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llevar un registro detallados de los socios junto a sus aportes. ▪ Cualquier decisión que se tome se la hará en la junta de socios. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar y analizar los cambios y modificaciones en el capital inicial. ▪ Las devoluciones de capital o aceptación de nuevos socios serán aprobadas por la junta de socios. ▪ Las distribuciones de utilidades serán aprobadas por la junta de socios. ▪ Realizar conciliaciones bancarias de forma mensual, archivando una copia de cada conciliación. ▪ Todos los cheques o transferencias para proveedores siempre tienen que tener la respectiva autorización
<p>Referencia</p> <p>NIC 1 Presentación de estados financieros</p> <p>NIIF 9 Instrumentos financiero – Información a revelar</p> <p>NIC 12 Impuesto sobre las garantías</p> <p>NIC 32 Instrumentos financiero – presentación</p>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras


Tabla 53: Dinámica Contable Ingresos no Operacionales

 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	4.1
	Cuenta	Ingresos Operacionales
<p>Subcuentas: 4.1.01 Venta del servicio 4.2.02 Otros ingresos</p>		
<p>Descripción En esta cuenta se va a reflejar los valores recibidos por la venta de bienes y servicios, tienen naturaleza acreedora.</p>		
<p>Debita</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio fiscal. 		<p>Acredita</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por los valores de la venta de bienes y servicios.
<p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que los ingresos sean de origen lícito. ▪ Los ingresos que se registren deben ser relacionados directamente con la actividad de la empresa. ▪ Se debe registrar todos los ingresos en orden cronológico. ▪ Verificar que los ingresos hayan sido registrados de forma correcta. ▪ Todos los ingresos realizados tienen que contar con su debida documentación. 	
<p>Referencia NIC 18 Ingresos Actividades Ordinarias</p>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 54: Dinámica Contable Gastos Operacionales

 <p>bañerío LA CALERA</p>	Dinámica Contable	
	Código	5.1
	Cuenta	Gastos Operacionales
<p>Subcuentas:</p> <p>5.1.01 Sueldos y salarios</p> <p>5.1.02 Servicios básicos.</p> <p>5.1.03 Suministros de oficina</p> <p>5.1.04 Suministros de limpieza</p> <p>5.1.05 Insumos de cocina</p> <p>5.1.06 Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo</p> <p>5.1.07 Gasto Beneficios Sociales</p> <p>5.1.08 Gasto impuestos</p>		
<p>Descripción</p> <p>Los saldos de esta cuenta tienen naturaleza deudora y constan valores que la compañía debe asumir para lograr poner a disposición de los clientes los bienes y servicios prestados.</p>		
<p>Debita</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Al momento de realizar los pagos de los diferentes rubros reflejados en las subcuentas. 		<p>Acredita</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por el cierre de la cuenta al finalizar el periodo fiscal.
<p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprobar mediante documentos que los gastos realizados sean verdaderos. ▪ Se debe llevar un registro de gastos para respaldo del contador. ▪ Todos los gastos realizados tienen que ser aprobados por el administrador. 	
<p>Referencia</p> <p>NIC 1 Presentación de estados financieros</p>		

Fuente: Investigación directa


Elaborado por: Las Autoras

4.5.5 Formatos de Controles Internos

4.5.5.1 Formato de registro de ingresos

El siguiente formato ayuda a llevar de mejor manera todos los ingresos que ocurren en el balneario por mínimos que sean, esto permite poseer un control diario, semanal, mensual, de todas las entradas de dinero que se produce, sea por el pago de las entradas o el pago dentro del bar-restaurante.

Tabla 55: Formato de registro de ingresos

BALNEARIO “LA CALERA” REGISTRO DE <i>INGRESOS</i>				
No. 001		Fecha: 1-01-2021		
Responsable: _____				
CI: _____				
Dirección: _____				
				
Fecha	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
			Valor Total	

Fuente: Elaboración Propia
 Elaborado por: Las Autoras

4.5.5.2 Formato de arqueo de caja

Es una herramienta de control que ayuda a comprobar si se ha contabilizado todo el dinero recibido por concepto de los servicios que presta el Balneario. Para realizar el arqueo de caja se debe contar todo el dinero existente en caja y detallar cuánto dinero hay en billetes y monedas. Si el dinero resultante en el arqueo es menos que el saldo en caja, es un faltante y si es mayor que el saldo en caja es un sobrante.

Tabla 56: Formato arqueo de caja

<p>BALNEARIO “LA CALERA” ARQUEO DE CAJA Arqueo N°. 001</p> 			
FECHA:		RESPONSABLE DE CAJA:	
HORA INICIAL:		RESPONSABLE DE ARQUEO:	
HORA FINAL:		SALDO SEGÚN LIBROS:	
DETALLE DEL ARQUEO: BILLETES			
CATIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	BILLETE DE \$1		
	BILLETE DE \$5		
	BILLETE DE \$10		
	BILLETE DE \$20		
TOTAL BILLETES			0.00

DETALLE DEL ARQUEO: MONEDAS			
CATIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	MONEDA DE 0.01		
	MONEDA DE 0.05		
	MONEDA DE 0.10		
	MONEDA DE 0.25		
	MONEDA DE 0.50		
	MONEDA DE 1.00		
TOTAL, MONEDAS			0.00

TOTAL, BILLETES	0.00
TOTAL, MONEDAS	0.00
TOTAL, ARQUEO	0.00
FALTANTE O SOBRENTE	0.00

Fuente: Elaboración Propia

GERENTE

RESPONSABLE DE CAJA

4.5.5.3 Formato de solicitud de material de bodega

La solicitud de materiales a bodega ayuda a que exista un control de las salidas de bodega, detallando la cantidad requerida y así preparar el despacho de las mismas, el mismo que debe estar firmado por la persona solicitante y el responsable de bodega.

Tabla 57: Formato solicitud materiales a bodega

BALNEARIO “LA CALERA” EGRESO DE INVENTARIO			
			
FECHA: 1-1-2021		SOLICITUD N°:001	
CONCEPTO:			
FECHA	DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA

Responsable de bodega

Solicitante

4.5.5.4 Formato de control de inventarios

El control de inventarios es un elemento que ayuda tanto en grandes empresas, como en pequeñas y medianas ya que se mantiene registrado todo el stock disponible con el que cuenta el balneario, es necesario mantener actualizado el control de inventarios de manera eficaz y así conocer todos los insumos y materiales que la empresa posee.

Tabla 58: Control de inventarios

BALNEARIO LA CALERA			
FICHA DE CONTROL DE INVENTARIOS			
Ficha N° 0001			
Mes			
Día y año			
Responsable			
Cantidad	Artículo/especificación	Valor unitario	Valor total
Observación			
	_____		_____
	Administrador		Responsable bodega

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Las Autoras

4.5.5.5 Formato tarjeta kardex

Mediante la utilización de la tarjeta Kardex se puede mantener un control de la mercadería que se utiliza en las diferentes áreas del balneario. Se registran las entradas y salidas de mercaderías y con ello se puede conocer las existencias de todos los artículos que posee la empresa para la venta o consumo.

Tabla 59 : Formato kárdex

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> TARJETA KÁRDEX N° 0001 </div> <div style="text-align: right;">  <p>balneario LA CALERA</p> </div> </div>										
Artículo		Entradas			Salidas			Existencias		
Método		Existencia mínima			Existencia máxima					
Fecha	Detalle	Cantidad	V/unitario	V/total	Cantidad	V/unitario	V/total	Cantidad	V/unitario	V/total
	Suma Total									

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

4.5.5.6 Formato toma de inventario físico

El inventario físico es el conteo manual de todas las existencias de la empresa, el siguiente formato permite verificar que el inventario registrado exista físicamente y esté registrado correctamente en la contabilidad, además ayuda a tener conocimiento sobre productos de lento movimiento, mal estado, obsoletos.

Tabla 60: Formato toma de inventario físico

<p>BALNEARIO “LA CALERA”</p> <p>INVENTARIO FÍSICO DEL BALNEARIO</p> <p>N° 0001</p>						
Inventario:						
Responsable:						
Fecha:						
Código	Detalle	Unidad de medida	Cantidad contadas	Cantidad registrada	Diferencia	Observación
<p>_____</p> <p>Responsable del inventario</p>				<p>_____</p> <p>Administrador</p>		


Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

4.5.5.7 Formato de registro de gastos

El registro de gastos permite detallar los movimientos que se han realizado durante determinado período de tiempo, de esta forma se puede conocer si los egresos realizados fueron los correctos o no y así al momento de realizar gastos poder tomar mejores decisiones con base y fundamentos.

Tabla 61: Formato de registro de gastos

BALNEARIO "LA CALERA"						
REGISTRO DE GASTOS						
N° 0001						
Responsable: _____						
CI: _____						
Dirección: _____						
Fecha	Detalle	N° Factura	Proveedor	Cantidad	V. Unit	V. Total
					Valor Total	

Fuente: Elaboración Propia

4.5.5.8 Formato de orden de compra

La orden de compra es un documento que le entrega al proveedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio y las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

Tabla 62: Formato orden de compra

			BALNEARIO LA CALERA		Nº. 001
			ÓRDEN DE COMPRA		
PROVEEDOR:			FECHA DEL PEDIDO:		
RUC:			FORMA DE PAGO:		
TIEMPO DE ENTREGA:			FECHA DEL PAGO:		
Nº	ARTÍCULO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	
			COSTO TOTAL		
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> ELABORADO POR			<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> AUTORIZADO POR		

Fuente: Elaboración propia

4.5.6 Estados Financieros

A continuación, se plantea un ejercicio para dar a conocer los Estados Financieros, los cuales ayudan a estar al tanto de los movimientos económicos de la entidad que permiten la correcta toma de decisiones para la mejora continua. Cabe recalcar que los datos propuestos no son reales, solamente son una referencia para poder realizar el ejercicio contable.

Ejercicio Contable

El Balneario La Calera realiza las siguientes transacciones durante el año correspondiente a 2019:

Enero 02.- se registra el pago al proveedor “xyz” por \$200.00 dólares, correspondiente a la factura 111 por medio de cheque.

Enero 07.- se compra materiales de oficina por un valor de \$40.00 dólares americanos más IVA. El pago se realiza con cheque.

Enero 10.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$65.00 dólares americanos. El pago es realizado con cheque.

Enero 17.- se procede a la compra de materiales de aseo, valorados en \$30.00 dólares más IVA. El pago se realiza con cheque.

Enero 24.- se adquiere mercadería valorada en \$90.00. El pago es con cheque.

Enero 30.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2400.00 dólares americanos.

Enero 30.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2400.00 dólares americanos.

Enero 31.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$60.

Enero 31.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina \$8,50.

Enero 31.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$47,50.

Enero 31.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$43,50.

Enero 31.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Febrero 11.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$45.00 dólares.

El pago se realiza en efectivo.

Febrero 15.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$60.00 dólares americanos.

El pago es realizado con cheque.

Febrero 22.- se procede a facturar una recepción por \$140.00 dólares americanos más IVA al cliente Christian Paredes, el mismo que paga por medio de cheque.

Febrero 27.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2200.00 dólares americanos más IVA.

Febrero 27.-se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2464.00 dólares americanos.

Febrero 28.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Febrero 28.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$97,00.

Febrero 28.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$6,50.

Febrero 28.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$8,50.

Febrero 28.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$37,50.

Marzo 06.- se realiza la compra de una computadora por el concepto de \$600.00 más IVA mediante cheque.

Marzo 11.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$45.00 dólares. El pago se realiza por débito automático.

Marzo 11.- se recibe un pago de prestación de servicios por \$224.00 dólares en efectivo más IVA

Marzo 18.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$50.00 dólares americanos. El pago es realizado con cheque.

Marzo 20.- se adquiere mercadería valorada en \$80.00. El pago es con cheque.

Marzo 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2110.00 dólares americanos más IVA.

Marzo 29.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2110.00 dólares americanos.

Marzo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$47,00.

Marzo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$18,00.

Marzo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$6,50.

Marzo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$33,25.

Marzo 31.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Abril 04.- se procede a la compra de materiales de aseo, valorados en \$45.00 dólares más IVA. El pago es en efectivo.

Abril 10.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$50.00 dólares. El pago es en efectivo.

Abril 15.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$80.00 dólares americanos. El pago es con cheque.

Abril 24.- se realiza la compra de muebles y enseres valorado en \$29.00 dólares americanos el pago es con cheque.

Abril 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$1800.00 dólares americanos más IVA.

Abril 29.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$1800.00 dólares americanos.

Abril 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$80,00.

Abril 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$15,00.

Abril 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$6,50.

Marzo 29.-.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$43,50.

Abril 30.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Mayo 03.- se registra el pago al proveedor “xyz” por \$35.00 dólares, correspondiente a la factura 222 por medio de cheque.

Mayo 10.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$55.00 dólares. El pago se realiza por débito automático.

Mayo 13.- se adquiere mercadería valorada en \$75.00. El pago es en efectivo.

Mayo 16.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$55.00 dólares americanos.

Mayo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$48,00.

Mayo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Mayo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$6,50.

Mayo 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$35,25.

Mayo 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$500.00 dólares americanos más IVA.

Mayo 29.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$500.00 dólares americanos.

Mayo 30.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Junio 07.- se procede a facturar una recepción por \$900.00 dólares americanos más IVA al cliente Daniela Morillo, misma que paga por medio de cheque.

Junio 11.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$55.00 dólares. El pago es realizado en efectivo.

Junio 14.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$48.00 dólares americanos.

Junio 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$1200.00 dólares americanos.

Junio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$43,00.

Junio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Junio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$5,50.

Junio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$37,25.

Julio 01.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$1200.00 dólares americanos.

Julio 01.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Julio 04.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$40.00 dólares americanos.

Julio 05.- Se adquiere mercadería valorada en \$53.00 dólares americanos. El pago es realizado con cheque.

Julio 06.- se procede a facturar una recepción por \$120.00 dólares americanos más IVA al cliente Ricardo Prado, el mismo que paga por medio de cheque.

Julio 08.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$43.00 dólares. El pago es en efectivo.

Julio 27.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2110.00 dólares americanos.

Julio 29.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2110.00 dólares americanos.

Julio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$45,00.

Julio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Julio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$5,50.

Julio 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$41,50.

Julio 31.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Agosto 08.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$37.00 dólares. El pago es realizado por débito automático.

Agosto 15.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$65.00 dólares americanos. El pago es con cheque.

Agosto 22.- se adquiere mercadería valorada en \$65.00. El pago es con cheque.

Agosto 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$1125.00 dólares americanos.

Agosto 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$45,00.

Agosto 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$14,00.

Agosto 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$5,50.

Agosto 29 Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$41,50.

Agosto 30.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$1125.00 dólares americanos.

Agosto 30.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Septiembre 10.- se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$56.00 dólares. El pago es en efectivo.

Septiembre 13.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$65.00 dólares americanos. El pago es con cheque.

Septiembre 18.- se procede a la compra de materiales de aseo, valorados en \$58.00 dólares más IVA. El pago es realizado con cheque

Septiembre 23.- se compra una bomba de mochila para fumigar valorada en \$ 150.00 dólares americanos. El pago es realizado con cheque.

Septiembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$50,00.

Septiembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Septiembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$8,50.

Septiembre 29.-Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$25.

Septiembre 30.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$950.00 dólares americanos más IVA

Septiembre 30.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$950.00 dólares americanos.

Septiembre 30.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Octubre 04.- se procede a facturar una recepción por \$450.00 dólares americanos más IVA al cliente Pablo Palacios, el mismo que paga por medio de cheque.

Octubre 11.-se procede a realizar el pago de energía eléctrica por la suma de \$36.00 dólares. El pago es realizado en efectivo.

Octubre 17.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$75.00 dólares americanos. El pago se realiza con cheque.

Octubre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$65,00.

Octubre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Octubre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$7,50.

Octubre 29.-.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$12.00.

Octubre 30.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2.000.00 dólares americanos.

Octubre 30.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2.000.00 dólares americanos.

Octubre 31.- se realiza el pago correspondiente de sueldos y salarios.

Noviembre 07.- se realiza el pago de servicios básicos por un valor de \$45.00 dólares. El pago es en efectivo.

Noviembre 15.- se realiza el pago al proveedor “xyz” por un valor de \$ 40.00 según factura-0123 mediante cheque.

Noviembre 20.- se adquiere mercadería valorada en \$65.00 dólares americanos. El pago es en efectivo.

Noviembre 21.- se realiza la adquisición de materiales de oficina por un valor de \$10.00.

Noviembre 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2.000.00 dólares americanos más IVA

Noviembre 29.-se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2.000.00 dólares americanos.

Noviembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$35,00.

Noviembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Noviembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$6,50.

Noviembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$33,50.

Noviembre 29.- se procede a realizar el pago de sueldos y salarios.

Diciembre 05.- se realiza el pago del servicio de luz por un valor de \$ 50.00 dólares. El pago es en efectivo.

Diciembre 06.- se realiza la adquisición de alimentos valorados en \$65.00 dólares americanos. Se cancela en efectivo.

Diciembre 12.- se procede a facturar por concepto de una recepción por el valor de \$80.00 más IVA, la misma que se paga según cheque.

Diciembre 19.- se procede a facturar por concepto de una recepción por el valor de \$100.00 más IVA, la misma que se paga según cheque.

Diciembre 29.- se realiza el registro de los ingresos generados en efectivo por concepto de ventas y servicios, un total de \$2.300.00 dólares americanos.

Diciembre 29.- se procede a depositar los ingresos generados por concepto de ventas y servicios, un total de \$2.300.00 dólares americanos.

Diciembre 30.- se realiza el pago de sueldos.

Diciembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de cocina, \$78,00.

Diciembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de insumo de limpieza, \$16,00.

Diciembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de suministros de oficina, \$5,50.

Diciembre 29.- Se realiza el registro del consumo de inventario de mercadería, \$30,00.

Diciembre 31.- se procede a registrarla depreciación de propiedad planta y equipo.


Diciembre 31.- Realizar el cierre de las Cuentas de Ingresos y Gastos.

Se pide:

- Registro en el Diario General Integrado
- Balance de Comprobación
- Estado de Resultados
- Estado de Flujo de Efectivo
- Estado de Situación Financiera
- Notas aclaratorias

A continuación, se detalla el estado de situación inicial del Balneario La Calera


Tabla 63: Estado de Situación Inicial

“BALNEARIO LA CALERA” ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL AL 1 ENERO DEL 2019				
				
1	ACTIVO			
1.1	ACTIVO CORRIENTE			2.565,00
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO		1.800,00	
1.1.01.01	Caja	800,00		
1.1.01.02	Bancos	1.000,00		
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS		450,00	
1.1.02.01	Documentos y cuentas por cobrar	500		
1.1.02.01.01	Anticipo Empleados	200,00		
1.1.02.01.02	(-) Provisión cuentas incobrables	250,00		
1.1.03	INVENTARIOS		230,00	
1.1.03.01	Inventario de insumo de limpieza	80,00		
1.1.03.02	Inventario de suministro de oficina	50,00		
1.1.03.03	Inventario insumo de cocina	100,00		
1.1.04	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		85,00	
1.1.04.01	IVA en compras	85,00		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE			22.575,00
1.2.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		22.575,00	
1.2.01.01	Terreno	15.000,00		
1.2.01.02	Muebles y enseres	2.500,00		
1.2.01.03	Maquinaria y equipo	5.525,00		
1.2.01.04	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	450,00		
TOTAL ACTIVOS				25.140,00

2	PASIVO			800,00
2.1	PASIVO CORRIENTE		800,00	
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR			
2.1.01.01	Pago Proveedores	300,00		
2.1.01.02	Pago Empleados	500,00		
2.1.02	OTRAS OBLIGACIONES POR PAGAR			
2.1.02.01	IVA ventas	0,00		
2.1.02.02	Retención IVA	0,00		
2.1.02.03	Retención en la fuente	0,00		
2.1.02.04	Obligaciones IESS	0,00		
3	PATRIMONIO			24.340,00
3.1	CAPITAL		24.340,00	
3.1.01	Capital Social	24.190,00		
3.1.02	Utilidad o pérdida del ejercicio	150,00		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				25.140,00

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 64: Diario General Integrado

“BALNEARIO LA CALERA” DIARIO GENERAL INTEGRADO Desde: 01 de enero Hasta: 31 de diciembre del 2019			
 <small>BALNEARIO</small> LA CALERA			
Fecha	Detalle	Debe	Haber
01/01/2019	Caja	800,00	
	Bancos	1.000,00	
	Documentos y cuentas por cobrar	500,00	
	Anticipo Empleados	200,00	
	(-) Provisión cuentas incobrables		250,00
	Inventario insumo de limpieza	80,00	
	Inventario suministro de oficina	50,00	
	Inventario insumo de cocina	100,00	
	IVA compras	85,00	
	Terreno	15.000,00	
	Muebles y enseres	2.500,00	
	Maquinaria y equipo	5.525,00	
	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo		450,00
	Pago Proveedores		300,00
	Pago Empleados		500,00
	IVA ventas		0,00
	Retención IVA		0,00
	Retención en la fuente		0,00
	Obligaciones IESS		0,00
	Capital Social		24.190,00
	Utilidad del ejercicio anterior		150,00
Para registrar el asiento de apertura			
02/01/2019	Pago proveedores	200,00	
	Bancos		200,00
Para registrar pago proveedor XYZ factura 111 con cheque			
07/01/2019	Inventario suministro de oficina	40,00	
	IVA compras	4,80	
	Bancos		44,80
Para registrar la compra de útiles de oficina en efectivo factura 222			
10/01/2019	Inventario insumo de cocina	65,00	
	Bancos		65,00
Para registrar la compra de alimentos en efectivo			

17/01/2019	Inventario insumo de limpieza	30,00	
	IVA compras	3,60	
	Bancos		33,60
Para registrar la compra de materiales de aseo en efectivo			
24/01/2019	Inventario de mercadería	90,00	
	IVA compras	10,80	
	Bancos		100,80
Para registrar la compra de mercadería en efectivo			
30/01/2019	Caja	2240,00	
	Ventas		2000,00
	IVA ventas		240,00
Para registrar ingresos generados por los servicios			
30/01/2019	Bancos	2240,00	
	Caja		2240,00
Para registrar el depósito de dinero que se encuentra en caja venta del servicio			
31/01/2019	Gasto inventario insumos de cocina	60,00	
	Inventario insumo de cocina		60,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
31/01/2019	Gasto inventario suministro de oficina	8,50	
	Inventario suministro de oficina		8,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
31/01/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	47,50	
	Inventario insumo de limpieza		47,50
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
31/01/2019	Gasto inventario mercadería	43,50	
	Inventario de mercadería		43,50
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
31/01/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar pago de sueldos y salarios del mes de enero			

11/02/2019	Servicios básicos	45,00	
	Caja		45,00
Para registrar el pago de servicios básicos			
15/02/2019	Inventario insumo de cocina	60,00	
	Bancos		60,00
Para registrar la compra de insumos de cocina			
22/02/2019	Bancos	140,00	
	IVA ventas		15,00
	Ventas		125,00
Para registrar la venta de servicio con la factura 456			
27/02/2019	Caja	2464,00	
	Ventas		2200,00
	IVA ventas		264
Para registrar los ingresos generados en efectivo por ventas y servicios			
27/02/2019	Bancos	2464,00	
	Caja		2464,00
Para registrar deposito los ingresos generados durante el mes de febrero			
28/02/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos y salarios correspondiente a febrero			
28/02/2019	Gasto inventario insumos de cocina	97,00	
	Inventario insumo de cocina		97,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
28/02/2019	Gasto inventario suministro de oficina	8,50	
	Inventario suministro de oficina		8,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
28/02/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	6,50	
	Inventario insumo de limpieza		6,50
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			

28/02/2019	Gasto inventario mercadería	37,50	
	Inventario de mercadería		37,50
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
06/03/2019	Maquinaria y equipo	600,00	
	IVA compras	72,00	
	Bancos		672,00
Para registrar la compra una computadora con cheque			
11/03/2019	Servicios básicos	45,00	
	Caja		45,00
Para registrar el pago de servicios básicos			
11/03/2019	Caja	224,00	
	IVA ventas		24,00
	Ventas		200,00
Para registrar venta del servicio con pago en efectivo			
18/03/2019	Inventario insumo de cocina	50,00	
	Bancos		50,00
Para registrar la compra de insumos de cocina			
20/03/2019	Inventario de mercadería	80,00	
	IVA compras	9,60	
	Bancos		89,60
Para registrar compra de mercadería			
29/03/2019	Caja	2363,20	
	Ventas		2110,00
	IVA ventas		253,20
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/03/2019	Bancos	2363,20	
	Caja		2363,20
Para registrar el depósito de ingresos generados en el mes de marzo			
29/03/2019	Gasto inventario insumos de cocina	47,00	
	Inventario insumo de cocina		47,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/03/2019	Gasto inventario suministro de oficina	6,50	
	Inventario suministro de oficina		6,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			

29/03/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	18,00	
	Inventario insumo de limpieza		18,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/03/2019	Gasto inventario mercadería	33,25	
	Inventario de mercadería		33,25
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
31/03/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos y salarios correspondiente a Marzo			
04/04/2019	Inventario insumo de limpieza	45,00	
	IVA compras	5,40	
	Caja		50,40
Para registrar la compra de insumos de limpieza			
10/04/2019	Servicios básicos	50,00	
	Caja		50,00
Para registrar el pago de servicios básicos			
15/04/2019	Inventario insumo de cocina	80,00	
	Bancos		80,00
Para registrar la compra de insumos de cocina			
24/04/2019	Muebles y enseres	29,00	
	IVA compras	3,48	
	Bancos		32,48
Para registrar compra de muebles y enseres			
29/04/2019	Caja	2016,00	
	Ventas		1800,00
	IVA ventas		216,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/04/2019	Bancos	2016,00	
	Caja		2016,00
Para registrar los ingresos generados en el mes de abril			

29/04/2019	Gasto inventario insumos de cocina	80,00	
	Inventario insumo de cocina		80,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/04/2019	Gasto inventario suministro de oficina	6,50	
	Inventario suministro de oficina		6,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/04/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	15,00	
	Inventario insumo de limpieza		15,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/04/2019	Gasto inventario mercadería	43,50	
	Inventario de mercadería		43,50
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
30/04/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos y salarios del mes de abril			
03/05/2019	Pago proveedores	35,00	
	Bancos		35,00
Para registrar pago a proveedor "xyz" con factura N°222			
10/05/2019	Servicios básicos	55,00	
	Caja		55,00
Para registrar el pago de servicios básicos			
13/05/2019	Inventario de mercadería	75,00	
	IVA compras	9,00	
	Bancos		84,00
Para registrar la adquisición de mercadería			
16/05/2019	Inventario insumo de cocina	55,00	
	Caja		55,00
Para registrar la compra de insumos para la cocina			

29/05/2019	Gasto inventario insumos de cocina	48,00	
	Inventario insumo de cocina		48,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/05/2019	Gasto inventario suministro de oficina	6,50	
	Inventario suministro de oficina		6,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/05/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/05/2019	Gasto inventario mercadería	33,25	
	Inventario de mercadería		33,25
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
27/05/2019	Caja	560,00	
	Ventas		500,00
	IVA ventas		60,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/05/2019	Bancos	560,00	
	Caja		560,00
Para registrar los ingresos generados en el mes de mayo			
30/05/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar pago de sueldos y salarios correspondientes al mes de Mayo			
07/06/2019	Bancos	1008,00	
	Ventas		900,00
	IVA ventas		108,00
Para registrar venta del servicio que es cancelada con cheque			
11/06/2019	Servicios básicos	55,00	
	Caja		55,00
Para registrar el pago de servicios básicos			

14/06/2019	Inventario insumo de cocina	48,00	
	Caja		48,00
Para registrar adquisición de insumos de cocina			
29/06/2019	Caja	1344,00	
	Ventas		1200,00
	IVA ventas		144,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/06/2019	Gasto inventario insumos de cocina	43,00	
	Inventario insumo de cocina		43,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/06/2019	Gasto inventario suministro de oficina	5,50	
	Inventario suministro de oficina		5,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/06/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/06/2019	Gasto inventario mercadería	37,25	
	Inventario de mercadería		37,25
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
01/07/2019	Bancos	1344,00	
	Caja		1344,00
Para registrar el deposito por concepto de ingresos			
01/07/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar pago de sueldos y salarios correspondientes al mes de junio			
04/07/2019	Inventario insumo de cocina	40,00	
	Caja		40,00
Para registrar la compra de insumos de cocina			
05/07/2019	Inventario de mercadería	53,00	
	IVA compras	6,36	

	Bancos		59,36
Para registrar la adquisición de mercadería			
06/07/2019	Bancos	134,40	
	Ventas		120,00
	IVA ventas		14,40
Para registrar una recepción, forma de pago mediante cheque			
08/07/2019	Servicios básicos	43,00	
	Caja		43,00
Para registrar el pago de servicios básicos del mes de Julio			
27/07/2019	Caja	2363,20	
	Ventas		2110,00
	IVA ventas		253,20
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/07/2019	Bancos	2363,20	
	Caja		2363,20
Para registrar el depósito de los ingresos generados en el mes de Julio			
29/07/2019	Gasto inventario insumos de cocina	45,00	
	Inventario insumo de cocina		45,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/07/2019	Gasto inventario suministro de oficina	5,50	
	Inventario suministro de oficina		5,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/07/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/07/2019	Gasto inventario mercadería	41,50	
	Inventario de mercadería		41,50
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
31/07/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos y salarios del mes de Julio			

08/08/2019	Servicios básicos	37,00	
	Caja		37,00
Para registrar el pago de energía eléctrica			
15/08/2019	Inventario insumo de cocina	65,00	
	Bancos		65,00
Para registrar la compra de insumos de cocina			
22/08/2019	Inventario de mercadería	65,00	
	IVA Compras	7,80	
	Bancos		72,80
Para registrar la compra de mercadería			
29/08/2019	Caja	1260,00	
	Ventas		1125,00
	IVA ventas		135,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/08/2019	Gasto inventario insumos de cocina	45,00	
	Inventario insumo de cocina		45,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/08/2019	Gasto inventario suministro de oficina	5,50	
	Inventario suministro de oficina		5,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/08/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	14,00	
	Inventario insumo de limpieza		14,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/08/2019	Gasto inventario mercadería	41,50	
	Inventario de mercadería		41,50
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
30/08/2019	Bancos	1260,00	
	Caja		1260,00
Para registrar el depósito de los ingresos generados durante el mes			
30/08/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	

	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos y salarios correspondiente al mes de Agosto			
10/09/2019	Servicios básicos	56,00	
	Caja		56,00
Para registrar pago de la luz			
13/09/2019	Inventario insumo de cocina	65,00	
	Bancos		65,00
Para registrar la adquisición de insumos de cocina			
18/09/2019	Inventario insumo de limpieza	58,00	
	IVA Compras	6,96	
	Bancos		64,96
Para registrar adquisición de materiales de aseo			
23/09/2019	Maquinaria y equipo	150,00	
	IVA Compras	18,00	
	Bancos		168,00
Para registrar la compra de una bomba de mochila para fumigar			
29/09/2019	Gasto inventario insumos de cocina	50,00	
	Inventario insumo de cocina		50,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/09/2019	Gasto inventario suministro de oficina	8,50	
	Inventario suministro de oficina		8,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/09/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/09/2019	Gasto inventario mercadería	25,00	
	Inventario de mercadería		25,00
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
30/09/2019	Caja	1064,00	
	Ventas		950,00
	IVA ventas		114,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			

30/09/2019	Bancos	1064,00	
	Caja		1064,00
Para registrar los ingresos generados en el mes de Septiembre			
30/09/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos y salarios del mes de Septiembre			
04/10/2019	Bancos	504,00	
	Ventas		450,00
	IVA ventas		54,00
Para registrar la venta del servicio, forma de pago cheque			
11/10/2019	Servicios básicos	36,00	
	Caja		36,00
Para registrar el pago de servicios básicos			
17/10/2019	Inventario insumo de cocina	75,00	
	Bancos		75,00
Para registrar la compra de insumos de cocina			
29/10/2019	Gasto inventario insumos de cocina	65,00	
	Inventario insumo de cocina		65,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/10/2019	Gasto inventario suministro de oficina	7,50	
	Inventario suministro de oficina		7,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/10/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/10/2019	Gasto inventario mercadería	12,00	
	Inventario de mercadería		12,00
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
30/10/2019	Caja	2240,00	
	Ventas		2000,00
	IVA ventas		240,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			

30/10/2019	Bancos	2240,00	
	Caja		2240,00
Para registrar el depósito de los ingresos generados en Octubre			
31/10/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos a los empleados del mes de Octubre			
07/11/2019	Servicios básicos	45,00	
	Caja		45,00
Para registrar el pago de servicios básicos de Noviembre			
15/11/2019	Pago proveedores	40,00	
	Bancos		40,00
Para registrar el pago a proveedor según factura 0123			
20/11/2019	Inventario de mercadería	65,00	
	IVA compras	7,80	
	Bancos		72,80
Para registrar la compra de mercadería			
21/11/2019	Inventario suministro de oficina	10,00	
	IVA compras	1,20	
	Caja		11,20
Para registrar compra de suministros de oficina			
29/11/2019	Caja	2240,00	
	Ventas		2000,00
	IVA ventas		240,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			
29/11/2019	Bancos	2240,00	
	Caja		2240,00
Para registrar ingresos generados en el mes de Noviembre			
29/11/2019	Gasto inventario insumos de cocina	35,00	
	Inventario insumo de cocina		35,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			

29/11/2019	Gasto inventario suministro de oficina	6,50	
	Inventario suministro de oficina		6,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/11/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/11/2019	Gasto inventario mercadería	33,50	
	Inventario de mercadería		33,50
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
29/11/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar el pago de sueldos a los empleados del mes de Noviembre			
05/12/2019	Servicios básicos	50,00	
	Caja		50,00
Para registrar el pago de los servicios básicos de Noviembre			
06/12/2019	Inventario insumo de cocina	65,00	
	Caja		65,00
Para registrar adquisición de insumos de cocina			
12/12/2019	Bancos	89,60	
	Ventas		80,00
	IVA ventas		9,60
Para registrar la venta del servicio, forma de pago cheque			
19/12/2019	Bancos	112,00	
	Ventas		100,00
	IVA ventas		12,00
Para registrar la venta del servicio, forma de pago cheque			
27/12/2019	Caja	2576,00	
	Ventas		2300,00
	IVA ventas		276,00
Para registrar los ingresos en efectivo por ventas y servicios			

29/12/2019	Bancos	2576,00	
	Caja		2576,00
Para registrar los ingresos generados en el mes de Diciembre			
29/12/2019	Gasto inventario insumos de cocina	78,00	
	Inventario insumo de cocina		78,00
Para registrar el consumo de inventario de insumos de cocina			
29/12/2019	Gasto inventario suministro de oficina	5,50	
	Inventario suministro de oficina		5,50
Para registrar el consumo de inventario suministros de oficina			
29/12/2019	Gasto inventario insumo de limpieza	16,00	
	Inventario insumo de limpieza		16,00
Para registrar el consumo de inventario de insumo de limpieza			
29/12/2019	Gasto inventario mercadería	30,00	
	Inventario de mercadería		30,00
Para registrar el consumo de inventario de mercadería			
30/12/2019	Sueldos y salarios	900,00	
	Décimo tercer sueldo	75,00	
	Décimo cuarto sueldo	164,17	
	Obligaciones IESS		85,05
	Bancos		1054,12
Para registrar pago de sueldos y salarios			
30/12/2019	Gasto dep. propiedad, planta y equipo	818,40	
	(-) Dep. acumulada propiedad, planta y equipo		818,40
Para registrar la depreciación anual de los bienes de larga duración			
CUENTAS DE CIERRE			
31/12/2019	Resumen de Rentas y gastos	16.404,15	
	Servicios básicos		517,00
	Gasto Depreciación propiedad, planta y equipo		818,40
	Sueldos y salarios		10.800,00
	Décimo tercer sueldo		900,00
	Décimo cuarto sueldo		1.970,00
	Gasto inventario suministro de oficina		81,00
	Gasto inventario insumos de cocina		693,00
	Gasto inventario insumo de limpieza		213,00
	Gasto inventario mercadería		411,75
Para registrar el cierre de las cuentas de gasto			

31/12/2019	Ventas	22.270,00	
	Resumen de Rentas y gastos		22.270,00
Para registrar el cierre de las cuentas de ingresos			
31/12/2019	Resumen de Rentas y gastos	5.865,85	
	Utilidad del ejercicio		5.865,85
Para registrar el cierre del resumen de rentas y gastos			
31/12/2019	Utilidad del ejercicio	5.865,85	
	Utilidad no distribuida		5.865,85
Para registrar el cierre la utilidad y tener la utilidad no distribuida			
	TOTAL	142.822,60	142.822,60

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 65: Balance de Comprobación

“BALNEARIO LA CALERA” BALANCE DE COMPROBACIÓN Del 1 de enero al 31 de diciembre 2019				
DETALLE	SUMAS		SALDOS	
	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
Caja	23754,40	23517,00	237,40	0,00
Bancos	25718,40	14879,60	10838,80	0,00
Documentos y cuentas por cobrar	500,00	0,00	500,00	0,00
Anticipo Empleados	200,00	0,00	200,00	0,00
(-) Provisión cuentas incobrables	0,00	250,00	0,00	250,00
Inventario de insumo de limpieza	213,00	213,00	0,00	0,00
Inventario de suministro de oficina	100,00	81,00	19,00	0,00
Inventario insumo de cocina	768,00	693,00	75,00	0,00
Inventario mercadería	428,00	411,75	16,25	0,00
IVA en compras	251,80	0,00	251,80	0,00
Terreno	15000,00	0,00	15000,00	0,00
Maquinaria y equipo	6275,00	0,00	6275,00	0,00
Muebles y enseres	2529,00	0,00	2529,00	0,00
(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	0,00	1268,40	0,00	1268,40
Pago Empleados	0,00	500,00	0,00	500,00
Pago Proveedores	275,00	300,00	0,00	25,00
Servicios básicos	517,00	517,00	0,00	0,00
Sueldos y salarios	10800,00	10800,00	0,00	0,00
Décimo tercer sueldo	900,00	900,00	0,00	0,00
Décimo cuarto sueldo	1970,00	1970,00	0,00	0,00
IVA ventas	0,00	2672,40	0,00	2672,40
Retención en la fuente	0,00	0,00	0,00	0,00
Retención IVA	0,00	0,00	0,00	0,00
Obligaciones IESS	0,00	1020,60	0,00	1020,60
Capital Social	0,00	24190,00	0,00	24190,00



Utilidad del ejercicio anterior	0,00	150,00	0,00	150,00
Gasto inv. insumo de cocina	693,00	693,00	0,00	0,00
Gasto inv. suministro de oficina	81,00	81,00	0,00	0,00
Gasto inv. insumo limpieza	213,00	213,00	0,00	0,00
Gasto inv. mercadería	411,75	411,75	0,00	0,00
Gasto Dep. Propiedad, Planta y Equipo	818,40	818,40	0,00	0,00
Ventas	22270,00	22270,00	0,00	0,00
Resumen de Rentas y gastos	22270,00	22270,00	0,00	0,00
Utilidad del ejercicio	5865,85	5865,85	0,00	0,00
Utilidad no distribuida	0,00	5865,85	0,00	5865,85
TOTALES	142822,60	142822,60	35942,25	35942,25
<p>Gerente</p> <p>Contador</p>				


Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

4.5.6.1 Estado de Situación Financiera

Es un informe que muestra la situación financiera de una entidad a una fecha determinada y de esta forma conocer el grado de liquidez de la empresa.

Tabla 66: Estado de Situación Financiera

<p style="text-align: center;">BALNEARIO LA CALERA ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> 				
1.	ACTIVOS			
1.1	ACTIVO CORRIENTE			11.888,25
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO		11.076,20	
1.1.01.01	Caja	237,40		
1.1.01.02	Bancos	10.838,80		
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS		450,00	
1.1.02.01	Documentos y cuentas por cobrar	500,00		
1.1.02.01.01	Anticipo Empleados	200,00		
1.1.02.01.02	(-) Provisión cuentas incobrables	250,00		
1.1.03	INVENTARIOS		110,25	
1.1.03.01	Inventario de insumo de limpieza	0,00		
1.1.03.02	Inventario de suministro de oficina	19,00		
1.1.03.03	Inventario insumo de cocina	75,00		
1.1.03.04	Inventario mercadería	16,25		
1.1.04	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		251,80	
1.1.04.01	IVA en compras	251,80		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE			22.535,60
1.2.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		22.535,60	
1.2.01.01	Terreno	15.000,00		
1.2.01.02	Muebles y enseres	2.529,00		
1.2.01.03	Maquinaria y equipo	6.275,00		
1.2.01.04	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	1.268,40		
	TOTAL ACTIVOS			34.423,85
2	PASIVO			4.218,00
2.1	PASIVO CORRIENTE		4.218,00	
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR			
2.1.01.01	Pago Proveedores	25,00		
2.1.01.02	Pago Empleados	500,00		
2.1.02	OTRAS OBLIGACIONES POR PAGAR			

2.1.02.01	IVA ventas	2.672,40		
2.1.02.02	Retención IVA	0,00		
2.1.02.03	Retención en la fuente	0,00		
2.1.02.04	Obligaciones IESS	1.020,60		
3	PATRIMONIO			30.205,85
3.1	CAPITAL		30.205,85	
3.1.01	Capital Social	24.190,00		
3.1.02	Utilidad o pérdida del ejercicio	5.865,85		
3.1.03	Utilidad acumulada del ejercicios anterior	150,00		
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			34.423,85
<p>Gerente</p> <p>Contador</p>				

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

4.5.6.2 Estado de Resultados Integral

Es un estado financiero que muestra los resultados de pérdidas o ganancias de la empresa en un periodo de tiempo determinado, a través de las cuentas de ingresos y gastos.

Tabla 67: Estado de Resultados Integral

“BALNEARIO LA CALERA”		
ESTADO DE RESULTADOS		
Al 31 de Diciembre del 2019		
	USD	USD
INGRESOS		
Venta de servicios	22270,00	
Otros ingresos	0,00	
TOTAL, INGRESOS		22270,00
GASTOS		
Sueldos y salarios	13670,00	
Servicios básicos	517,00	
Gasto dep. propiedad, planta y equipo	818,40	
Gastos impuestos	0,00	
Gasto inventarios	1398,75	
TOTAL GASTOS		16404,15
(=) UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO		5865,85
	Gerente	Contador

Fuente: Investigación directa


Elaborado por: Las Autoras

4.5.6.3 Estado de Flujo de Efectivo

Es la variación de entrada y salida de dinero y sus equivalentes de efectivo durante un periodo de tiempo determinado, es un buen indicador de la liquidez de la empresa.

Para realizar este Estado se utilizó el método indirecto, el cual se determina a partir de la utilidad neta a la cual se le hacen las sumas y restas correspondientes por las operaciones que no han implicado la utilización de efectivo.

Tabla 68: Estado de Flujo de Efectivo

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO “BALNEARIO LA CALERA” Al 31 de diciembre del 2019		 LA CALERA
Actividades de Operación		
Utilidad del ejercicio		5865,85
Depreciación		818,40
Inventario insumo de limpieza		80,00
Inventario insumo de oficina		31,00
Inventario insumo de cocina		25,00
Inventario mercadería		(16,25)
IVA Compras		(166,80)
Pago proveedores		(275,00)
IVA Ventas		2672,40
Obligaciones IESS		1020,60
Efectivo proveniente de las operaciones (1)		10055,20
Actividades de Inversión		
Muebles y enseres		(29,00)
Maquinaria y equipo		(750,00)
Efectivo utilizado para la adquisición de activos fijos (2)		(779,00)
Actividades de Financiamiento (3)		
		0,00
Efectivo (1)+(2)+(3)		9276,20
Efectivo y equivalente de efectivo ejercicio anterior		1800,00
FLUJO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		11076,20
..... Gerente Contador	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

4.5.6.4 Notas a los Estados Financieros

Las notas explicativas son parte de los Estados financieros que brindan un mejor entendimiento de cómo se realizó el informe final, proporcionan información adicional del porque no se han incluido algunas cuentas. Además, son aclaraciones sobre situaciones o hechos que se presenten en el movimiento de las cuentas, deben ser analizadas junto a los estados financieros para lograr tener una mejor comprensión.

Nota 1. Información General

El balneario La Calera constituido en el año 2000. Su actividad económica es la prestación de servicios turísticos (piscinas con aguas termales, turco, sauna, tobogán), servicio de recepción, restaurante, áreas de diversión, venta al por menor de snacks y productos de aseo.

Es una microempresa que cuenta con 5 trabajadores. Se encuentra ubicado en la provincia del Carchi, cantón Espejo.

Nota 2. Políticas contables

Los presentes Estados Financieros del Balneario La Calera al 31 de diciembre del 2019 son preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

Los estados financieros deben ser presentados al final de cada periodo contable y su valor será analizado y firmado por la gerencia.

4.5.6.5 Indicadores Financieros

En la siguiente tabla se podrá encontrar los principales indicadores financieros que sirven para mediante un cálculo rápido verificar la salud financiera de la empresa.

Tabla 69: Indicadores Financieros

Indicador	Fórmula	Análisis
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Es un índice de liquidez que ayuda a conocer la capacidad de disponibilidad de dinero para cubrir cualquier inconveniente.
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$	Este indicador muestra si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	Este indicador permite conocer la liquidez de una empresa. Determina la capacidad de pago de la entidad.
Endeudamiento del Activo	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100$	Este indicador de rentabilidad muestra la capacidad que tiene el activo de generar beneficios en la empresa, sin tener en cuenta como ha sido financiado

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 70: Análisis de Indicadores

Liquidez Corriente	Análisis
$\frac{11.888,25}{4.218,00} = 2,8$	<p>Este indicador muestra que cuanto mayor sea el valor del resultado, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas. Lo adecuado es que su valor llegue a 1 o sea mayor a 1, en este caso nos da un resultado positivo, lo que indica que, la empresa puede pagar las deudas que posee a corto plazo. Por cada dólar que el balneario tiene de deuda a corto plazo, dispone de \$ 2,80 para cubrir dicha deuda.</p>
Margen Operacional	Análisis
$\frac{5.865,85}{22.270} = 0,30$	<p>Por cada dólar de ingresos por servicios que realizó la empresa se obtuvo una ganancia de \$0,30, lo que significa que se está dando un adecuado uso de todos los recursos de la empresa.</p>
Prueba Acida	Análisis
$\frac{11.778,00}{4.218,00} = 2,8$	<p>Permite determinar la disponibilidad de recursos que posee la empresa, para cubrir las obligaciones a corto plazo. Con los datos obtenidos del ejercicio se obtuvo, que por cada dólar que debe la empresa, dispone de \$ 2,8 para pagarlo, es decir que la empresa está en condiciones de pagar sus obligaciones a corto plazo. Además, la rotación de inventarios es muy rápida.</p>
Endeudamiento del Activo	Análisis
$\frac{4.218,00}{34.423,85} \times 100 = 12,25\%$	<p>Es el porcentaje del total de activos que ha sido financiado por los acreedores. Por cada \$ 100 que ha invertido el balneario en activos, los acreedores han financiado un 12,25%</p>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

CAPÍTULO V

5. VALIDACIÓN

5.1 Introducción

Se considera necesario validar la presente investigación antes de su aplicación para conocer si la propuesta realizada es aplicable y se encuentra dentro de los estándares de cumplimiento, con el fin de entregar un documento realizable y confiable. Se procede a validar el componente administrativo, financiero-contable y de gestión, la cual es calificada por el Administrador, a través de una matriz de verificación.

El proceso de validación es necesario para conocer la efectividad del modelo de gestión al momento de aplicar el mismo, puesto que se ha desarrollado con la intención de que se convierta en una guía que ayude a la toma de decisiones mejorando todas las áreas existentes.

Con el presente Modelo de gestión para el “Balneario La Calera”, cantón Espejo provincia del Carchi, se busca el mejoramiento de todas las funciones de la entidad para lograr el crecimiento, mejorando todos los servicios que presta el balneario, y a la vez ayuda a que el administrador lleve un correcto manejo de los ingresos y gastos que existan en el complejo.

5.2 Método de verificación

Se elabora la matriz la cual consta de variables e indicadores anteriormente expuestos en la matriz diagnóstica que muestra la problemática que posee el balneario, mediante preguntas esenciales correspondientes al componente administrativo, financiero y de gestión que se encuentran en la propuesta.

Esta matriz está compuesta de los factores a validar, método de calificación asignado y rango de interpretación que nos indica los resultados.

Tabla 71: Matriz de validación

Nº	Variable	Indicador	Muy aplicable	Aplicable	Nada aplicable	Observaciones
1	Componente administrativo					
2	Componente financiero					
3	Gestión					
TOTAL						

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación propuesta

Elaborado por: Las Autoras

5.2.1 Factores para validar

Componente Administrativo

1. Filosofía
2. Estructura Organizacional
3. Manual de funciones
4. Políticas y procedimientos
5. Código de ética
6. Reglamento interno
7. Control interno por áreas

Componente financiero

1. Ingresos
2. Gastos
3. Formato de cuadro de caja
4. Modelo de Control de Inventarios
5. Tarjetas Kárdex
6. Plan de cuentas
7. Estructura de los Estados Financieros
8. Indicadores

Gestión

1. Estrategias de marketing

5.2.2 Método de calificación

Para la validación se utiliza el siguiente criterio de calificación.

Tabla 72: Método validación

CRITERIO	CALIFICACIÓN
MUY APLICABLE	3
APLICABLE	2
NADA APLICABLE	1

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación propuesta

Elaborado por: Las Autoras

5.2.3 Rangos de interpretación

Para una buena interpretación de la aplicación del Modelo de gestión se utiliza los siguientes rangos de interpretación.

Tabla 73: Rangos de validación

RANGOS	CRITERIO
68% - 100%	Muy aplicable
34% - 67%	Aplicable
0% - 33%	Nada aplicable

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación propuesta

Elaborado por: Las Autoras

5.3 Estudio estratégico

De la investigación realizada se pudo encontrar las siguientes debilidades:

- La filosofía institucional ayuda a que el balneario tenga definido sus metas sean corto y largo plazo, sus objetivos bien planteados con la realidad actual. Esto se expresa en la propuesta.
- La falta de estructura organizacional y manual de funciones hace que el balneario no mejore sus procesos, puesto que, los trabajadores no tienen definidas las funciones que deben cumplir lo que afecta al desempeño laboral y al desarrollo del balneario.
- La capacitación al personal ayuda a que exista una adecuada atención al cliente y que tengan el conocimiento en distintos temas que ayuden al crecimiento del balneario.
- La falta de un adecuado control financiero hace que no se pueda conocer la situación financiera del balneario, lo que conlleva a que se cometan fraudes y existan problemas en su gestión.
- La carencia de publicidad ocasiona el desconocimiento de este balneario en distintas partes de la provincia y del país.

Es por todas estas falencias encontradas que se presenta la propuesta de un modelo de gestión que ayude a minimizar los problemas encontrados.

5.4 Descripción del estudio

Con el desarrollo de la propuesta se busca minimizar las debilidades en todas las áreas existentes y plantear estrategias que ayuden a incrementar sus ingresos a fin de mejorar la gestión administrativa, financiera y contable del balneario. Se presenta al administrador la propuesta de la matriz de validación que permita determinar si el modelo de gestión es o no aplicable para el balneario.

5.4.1 Objetivo del estudio

Validar el Modelo de Gestión para el “Balneario La Calera”, Provincia del Carchi, Cantón Espejo.

5.4.2 Equipo de trabajo

Tabla 74: Equipo de trabajo validación

ELABORACIÓN DE LA MATRIZ	Nicolle Estefanía Enríquez Cuatín Ivonne Alexandra Manosalvas Enríquez
APROBACIÓN DE LA MATRIZ	Msc. Cristina Villegas
VALIDADOR	Sr. Delfín Chamorro

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación propuesta

Elaborado por: Las Autoras

5.5 Matriz de Validación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TABLA DE VALIDACIÓN

N°	VARIABLE	INDICADOR	MUY APLICABLE	APLICABLE	NADA APLICABLE	OBSERVACIONES
1	Componente Administrativo	¿Considera que la filosofía propuesta es?	✓			
		¿Considera que la estructura organizacional es?	✓			
		¿Considera que el manual de funciones?		✓		
		¿Considera que las políticas y procedimientos son?		✓		
		¿Considera que el reglamento interno es?	✓			
		¿Considera que el código de ética es?	✓			
2	Componente Financiero	¿Considera que el formato de ingresos y gastos son?		✓		
		¿Considera que el formato de cuadre de caja es?	✓			
		¿Considera que el modelo de control de inventarios es?	✓			
		¿Considera que el formato de tarjetas kárdex es?	✓			
		¿Considera que el plan de cuentas es?		✓		
		¿Considera que la estructura de los estados financieros es?	✓			
3	Gestión	¿Considera que los indicadores financieros propuestos son?	✓			
		¿Considera que las estrategias de marketing son?		✓		
		TOTAL				

Segundo Chamorro
Aprobado por: Sr. Deifin Chamorro
Administrador

Revisado por: Mgs. Rita Lomas
Tutora

Elaborado por: Las autoras

Figura 3: Matriz de validación completa

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación propuesta

Elaborado por: Las Autoras

5.6 Resultados

- **Calificación Total**

Total indicadores: 15

Calificación más alta: 3

Calificación Total= Total indicadores x Calificación más alta

$$CT=TI \times CA$$

$$CT=15 \times 3$$

$$CT=45$$

- **Calificación Obtenida**

Tabla 75: Calificaciones validación

MUY APLICABLE	27
APLICABLE	12
NADA APLICABLE	0

Fuente: Desarrollo metodológico de la investigación propuesta

Elaborado por: Las Autoras

5.7 Evaluación

Una vez realizada la calificación de la matriz de validación, se aplica la siguiente fórmula:

$$V= CO/CT*100$$

$$V= 39*100/45$$

$$V= 86\% \quad \text{MUY APLICABLE}$$

- **Rangos de Validación**

68% - 100% = Muy aplicable

34% - 67% = Aplicable

0% - 33% = Nada aplicable

El Modelo de Gestión para el “Balneario La Calera”, Cantón Espejo, Provincia del Carchi según los resultados obtenidos en la matriz de validación aplicando sus respectivos porcentajes indica que es muy aplicable.

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica realizada referente a las áreas existentes del “Balneario La Calera”, ayuda al desarrollo del presente modelo de gestión y además brinda un mejor entendimiento y conocimiento en la terminología utilizada en la presente investigación.
- La aplicación de la metodología con sus respectivos métodos, técnicas e instrumentos de investigación, fundamentan conceptualmente el trabajo realizado, respaldando el desarrollo de los capítulos del presente trabajo de investigación.
- Mediante la información recopilada en el diagnóstico situacional a través de la utilización de métodos, se pudo observar la situación actual en la que se encuentra el “Balneario La Calera” perteneciente al Cantón Espejo, se evidenció la inexistencia de la filosofía institucional que le permita saber hacia dónde quiere llegar, además no cuenta con un organigrama estructural ni un manual de funciones por lo que lo hacen de manera empírica, no posee políticas administrativas, contables y ambientales, finalmente no lleva un adecuado registro de sus ingresos y gastos.
- Mediante la implementación de la propuesta se define la filosofía institucional, organigrama estructural, descripción de funciones que ayudará a gestionar la empresa. Además, para el área contable se propone un plan de cuentas y su dinámica, sus formatos de ingresos y gastos, control de inventarios y estructuras de los estados financieros y sus indicadores que les servirán de ayuda para el correcto registro de sus movimientos y toma de decisiones para el desarrollo y crecimiento del balneario.
- La validación permite conocer que la propuesta del Modelo de Gestión, para el “Balneario La Calera”, es muy aplicable, para el fortalecimiento de sus servicios y mejora de procesos para todas las áreas existentes.

RECOMENDACIONES

- Se debe socializar al personal que labora en el balneario la propuesta presentada de la presente investigación, haciendo énfasis en la fundamentación teórica utilizada, puesto que esta permite a los trabajadores aumentar sus conocimientos y mejorar el entendimiento del desarrollo del modelo de gestión para aplicar de la mejor manera en el fortalecimiento de la entidad
- El administrador debe utilizar todas las técnicas e instrumentos de investigación para encontrar mejoras en todas las actividades realizadas, aplicando toda la metodología propuesta en beneficio del balneario.
- El “Balneario La Calera” debe implementar el presente Modelo de Gestión que ayudará a su correcto funcionamiento en el desarrollo de las actividades haciéndolas más claras y ordenadas, para así cumplir con los objetivos y metas propuestas.
- Se recomienda difundir el presente Modelo de Gestión a todo el personal que labora en el balneario a fin de conocer todos los lineamientos propuestos para beneficio de sus actividades, mediante este brindar un servicio de calidad a sus clientes y alcanzar sus metas propuestas.
- El modelo de gestión propuesto debe ser implementado por parte del administrador de forma rápida, puesto que ayuda al crecimiento del balneario, mejorando todos los procesos y controles que se deben realizar para aumentar las ventas y lograr el máximo desempeño de todos los trabajadores.

Bibliografía:

- Ackerman, S. E., & Com, S. L. (2013). *Metodología de la Investigación*. Ediciones del Aula Taller.
- Acosta, R., Arellano, M., & Francis, B. (2009). *Flujograma*. El Cid Editor | apuntes.
- Ángel, F., & Fierro Celis, F. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Baena, P. G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PEARSON.
- Blanco García, C., Lobato Gómez, F., & Lobato Villagrà, F. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Macmillan Iberia, S.A.
- Blandez, R. M. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Bustamante, E. S. (2009). *La Empresa*. El Cid | Apuntes.
- Bustos, F. (2016). *Manual de Gestión y Control Ambiental*. Ecuador: ACIERTO GRÁFICO.
- Cruz, D. C. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Del Cid, P. A., Méndez, R., & Franco, S. R. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Pearson Educación de México.
- Elias, C. X. (2009). *Diccionario de términos ambientales*. Ediciones Diaz de Santos.
- Escalante, K. (2009). *Estrategias competitivas*. El Cid editor.
- Escribano, N. M., & García, A. J. (2011). *Análisis Contable y Financiero*. IC.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning, Inc.
- Flores, U. J. (2015). *Plan de negocios para pequeñas empresas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Franklin, B. E. (2007). *Auditoría Administrativas, Gestión Estratégica del cambio*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión organizacional*. Editorial Maipue.
- Hoyos Ballesteros, R. (2018). *PLAN DE MARKETING Diseño, implementación y control. Con enfoque en Gerencia de Mercadeo*. Bogotá: Ecoe Ediciones Limitada.
- Huamán y Ramos . (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa (2a. ed.)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Label, W., Ledesma, J. d., & Ramos, R. A. (2016). *Contabilidad para no contadores. Una forma rápida y sencilla para entender la contabilidad*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Lara Muñoz, E. M. (2015). *Fundamentos de Investigación. Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A.

- Marketing, P. (1998). *Estrategias de crecimiento*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez Ruiz, H., & Ávila Reyes, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Cengage Learning.
- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2012). *Atención básica al cliente (MF1329_1)*. IC Editorial.
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Meza, O. J. (2018). *Valoración de instrumentos Financieros y Arrendamientos en NIIF para Pymes. Aplicación de las matemáticas financieras en excel*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Moreno, F. (2014). *Contabilidad Básica*. Grupo Editorial Patria.
- Münch, L., & García, M. J. (2014). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*. Mexico: Editorial TRILLAS.
- Omeñaca, J. (2017). *Contabilidad General*. DEUSTO.
- Ortiz, H. (2015). *Análisis financiero aplicado y normas internacionales de información financiera-NIIF*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial (2a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Prieto, H. J. (2009). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Prieto, H. J. (2017). *Gestión estratégica organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramírez Cardona, C., & Ramírez, M. d. (2016). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramos Villareal, G. E. (1998). *Contabilidad practica*. McGraw-Hill Interamericana.
- Regalado Hernández, R. (2007). *Las MIPYMES en Latinoamérica*. B - EUMED.
- Reinoso, L. J., & Macías, M. E. (2009). *Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional*. Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Rincón, S. C., & Villarreal, F. (2014). *Contabilidad de Costos I. Componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Robbins, Coulter, y Decenzo. (2017). *Fundamentos de administración*. Mexico: Pearson Education.
- Rojas, L. M. (2017). *Ingeniería administrativa. Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión de talento humano*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Socias Salvá, A., Horrach, P., Herranz, R., & Llull Antonio, J. G. (2018). *Contabilidad financiera. El plan general de la contabilidad*. Madrid: Ediciones España.
- Vega, A. R. (2007). *La relación dialógica entre la planificación estratégica y el aprendizaje prganizacional*. Scielo Cuba.

- Vidales, R. L. (2003). *Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales*. México: Plaza y Valdés, S. A. de C. V.
- Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad general*. Editorial Digital UNID.
- Warren, C., Reeve, J., & Duchac, J. (2016). *Contabilidad Financiera*. CENGAGE Learning.
- Weihrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. Mc Graw Hill Education.
- Zapata Sánchez, P. (2017). *CONTABILIDAD GENERAL Con base en normas internacionales de información financiera*. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Zuluaga, G. R. (2007). *Creación y consolidación de empresas*. Ecoe Ediciones.