



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOCIEDAD CIVIL Y
COMERCIAL LA ESTELITA DE LA CIUDAD DE IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA.**

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

AUTORA: VACA SIMBA María Elena

ASESOR: MSC. FAUSTO LIMA

IBARRA - NOVIEMBRE - 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El informe final de trabajo de grado fue realizado mediante métodos de investigación como son: encuestas y entrevistas que se realizaron tanto a clientes como al personal de la hostería, se logró identificar el problema diagnóstico de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, recabando la información necesaria para el desarrollo del trabajo. La falta de procesos y pasos a seguir para la realización de actividades en la empresa SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA, es la razón por la cual la empresa no ha podido desenvolverse de manera más eficaz y eficiente en el ámbito hotelero. La organización de la empresa está estructurada de una forma familiar, constituyéndose en una administración empírica debido a que todo el manejo se lo hace en base a decisiones familiares. Es claro que la empresa ha progresado haciendo uso de este método pero en la actualidad las empresas no se manejan de esta manera, debido a que existe ciertos procedimientos a seguir con el objeto de posicionarse en el mercado, sin mencionar que la competencia cada día está en constante cambio para brindar mejor calidad en la prestación del servicio hotelero. Estas son algunas de las razones por el cual se establece la propuesta de diseñar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS debido a su gran importancia para el desarrollo de la empresa con el objeto de optimizar costos haciendo uso eficiente de los recursos como es la polivalencia de los trabajadores, y por ende mejorar los servicios que presta la hostería. Para dar por concluido el trabajo se analiza los posibles impactos que este proyecto genere en el ámbito social, económico, ambiental y educativo, los cuales servirán para establecer los pro y los contra que puedan ocasionar a futuro a la empresa.

SUMMARY

The final report of undergraduate work was conducted by research methods including: surveys and interviews conducted both clients and staff of the inn, were identified diagnostics business problem Civil Society and Business Estelita, seek information necessary for the development work. The lack of processes and steps for carrying out activities in the company CIVIL SOCIETY AND COMMERCIAL LA ESTELITA is the reason why the company has been unable to function more effectively and efficiently in the hotel industry manner. The company organization is structured in a familiar way, being an empiric administration because all handling is what made based on family decisions. It is clear that the company has progressed using this method but now companies are not handled in this way, because there are certain procedures to follow to position itself in the market, not to mention competition every day is constantly change to provide better quality in the provision of hotel service. These are some of the reasons for which the proposed design an PROCEDURE MANUAL FOR ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL because it is of vital importance for the development of the company in order to optimize costs by making efficient use of resources, thus avoiding duplication set function and thus improve the services provided by the hostel. To terminate the job potential impacts that this project will generate social, economic, environmental and educational environment is analyzed, which serve to establish the pros and cons that may lead to future business.

AUTORÍA

Yo, **María Elena Vaca Simba**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003344501-2, declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi total responsabilidad y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.



MARÍA ELENA VACA SIMBA

100334501-2

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del trabajo de Grado presentado por la egresada **MARÍA ELENA VACA SIMBA**, para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”** considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se asigne.

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

DATOS DE CONTACTO	
IDENTIFICACION:	100334501-2
IDENTIFICACION:	Y VACA SIMBA MARTA ELENA
IDENTIFICACION:	AZAYA
IDENTIFICACION:	2953-15
IDENTIFICACION:	0986753374

MSC. FAUSTO LIMA

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100334501-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	VACA SIMBA MARÍA ELENA		
DIRECCIÓN:	AZAYA (Isla Santa Cruz y Ambato)		
EMAIL:	contab_helen1988@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	2953-156	TELÉFONO MOVIL:	0986753374
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.		
AUTORA:	VACA SIMBA MARÍA ELENA		
FECHA:	2015-11-27		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA		
ASESOR DIRECTOR:	/ MSC. FAUSTO LIMA		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, María Elena Vaca Simba, con cédula de ciudadanía N° 100334501-2, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Art.144.

3. CONSTANCIAS:

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume 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 27 días del mes de Noviembre de 2015

LA AUTORA:



Vaca Simba María Elena

100334501-2

Facultado por resolución de Consejo Universitario.....



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

Yo, María Elena Vaca Simba con cédula de ciudadanía N° 100334501-2 expreso mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4-5 y 6, en calidad del autor del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Vaca Simba María Elena

100334501-2

Ibarrá, a los 27 días del mes de Noviembre de 2015

María Elena Vaca S.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, por haberme brindado la oportunidad de culminar con éxito mi carrera, a Dios por darme la fuerza necesaria para afrontar todas las pruebas que se pusieron en mi camino y de esta manera saber que con fe y esperanza todo es posible para alcanzar las metas y sueños que tanto he anhelado.

A mí querida madre por brindarme su apoyo, comprensión y amor incondicional, quien siempre estuvo enfocada en buscar mi felicidad.

Mi sincero agradecimiento está dirigida para la familia Jara de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, quien con su ayuda desinteresada, me brindaron información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de mis necesidades.

A mis catedráticos por enseñarme el don de ser gente mediante su experiencia, apoyo, conocimientos y sugerencias durante mi vida estudiantil.

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

Al Ing. Fausto Lima, asesor de mi trabajo de grado, quien con su experiencia en el área y profesionalismo compartió todos sus conocimientos, con la finalidad de ser una excelente profesional y dejar un buen legado en nuestra universidad para las futuras generaciones estudiantiles.

María Elena Vaca S.

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado se la dedico con todo amor y cariño principalmente a toda mi familia quienes con sus palabras de ánimo y ayuda desinteresada supieron guiarme por el buen camino y estuvieron presentes en aquellos momentos buenos y malos. Gracias mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto le agradezco de todo corazón.

Al Dr. Francisco Aguirre quien fue el promotor de iniciación en mi vida estudiantil, hoy no está presente pero sé que desde el cielo él es y será mi ángel guardián, cada mérito obtenido siempre se lo he dedicado con todo el esmero del mundo.

A la familia Jara Albán, en especial al sr. Carlos Jara, Óscar Jara, Jazmín Erazo y Hugo Erazo quienes me apoyaron en los momentos más difíciles y cruciales de mi vida, gracias a ellos pude retomar mis estudios y continuar con el proceso estudiantil y seguir hasta donde he llegado, además me hicieron comprender cuán importante es la perseverancia sin importar las dificultades que se presenten porque después viene la recompensa a tanto esfuerzo realizado.

A la ingeniera Rosa Morales quien ha sido de gran ayuda en estos últimos años; todo este proceso fue posible gracias a los conocimientos que supo impartirme y de esta manera pude terminar el trabajo de grado con gran éxito, gracias por todos los buenos consejos, por cuidar de mí y por estar presente cuando más lo necesité.

María Elena Vaca S.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	viii
DEDICATORIA.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
PRESENTACIÓN.....	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
JUSTIFICACIÓN	xx
OBJETIVOS	xxi
OBJETIVO GENERAL.....	xxi
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xxi
CAPÍTULO I	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	22
Antecedentes del diagnóstico.....	22
Objetivos del diagnóstico.....	24
Objetivo general.....	24
Objetivos específicos	24
Variables	25
Indicadores.....	25
Matriz de relación diagnóstica	27
Identificación de la población.....	28
Población o universo.....	28
Identificación de la muestra	28

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	29
Encuestas:	29
Entrevistas:.....	29
Observación directa	29
Análisis e interpretación de resultados	29
Análisis de encuestas a clientes y trabajadores de la empresa S.C.C. La Estelita.....	30
Entrevista al administrador de la empresa S.C.C. La Estelita	51
Construcción de la matriz FODA	58
Cruces estratégicos.....	59
Conclusión diagnóstico	60
CAPÍTULO II	61
MARCO TEÓRICO.....	61
Manual administrativo	61
Manual de procedimientos	61
Definición de procedimientos	62
Definición de proceso.	62
Factores de un proceso.....	62
La empresa	63
Definición de empresa	63
Gestión administrativa	64
Planeación	64
Importancia de la planeación	64
Organización	65
Principios de la organización	65
La estructura organizacional	66
Definición de organigrama	67
Objeto organigrama.	67
Diagrama de flujo	68
Ventajas de los diagramas de flujo	69
Simbología de los diagramas de flujo	70
Dirección.....	71
Control	72
Importancia del control.....	72

Tipos de control	73
Eficiencia	74
Eficacia	75
Parámetros.....	75
Estándares	75
Cadena de mando.....	76
Monitoreo del entorno.....	76
Demanda	76
Oferta	77
Riesgo	77
Capital humano	77
Rotación de puestos	78
Recursos financieros	78
Procesos administrativos.....	78
Áreas funcionales de la organización	79
Contabilidad.....	80
Estados financieros	80
Indicadores financieros	82
Indicadores de liquidez	82
Indicadores de actividad	83
Indicadores de rentabilidad	84
Indicadores de endeudamiento.....	85
Conclusión del marco teórico	86
CAPÍTULO III	87
PROPUESTAS: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.....	87
Introducción a la propuesta.....	87
Gestión estratégica	88
Logotipo de la empresa S.C.C. LA ESTELITA	88
Misión propuesta.....	88
Visión propuesta	89
Valores institucionales	89
Políticas administrativas	90

Reglamento interno de trabajo	91
Gestión administrativa	92
Organigrama estructural propuesta	92
Manual de funciones	93
Flujograma de procesos	105
Gestión financiera	112
Políticas contables y financieras	112
Plan de cuentas.....	116
Clasificación de las principales cuentas que intervienen en la empresa.....	116
Estados financieros S.S.C. LA ESTELITA	118
Análisis vertical y horizontal estados financieros.....	124
Análisis de indicadores financieros	129
Conclusión de la propuesta	133
CAPÍTULO VI	135
IMPACTOS	135
Impacto social	136
Impacto económico.....	137
Impacto ambiental.....	138
Impacto educativo.....	139
CONCLUSIONES:	140
RECOMENDACIONES	141
FUENTES DE INFORMACIÓN	142
BIBLIOGRAFÍA	142
ANEXOS	144
ANEXO N° 1. Oficio de Aprobación para realizar el Manual de Procedimientos.....	145
ANEXO N° 2. Reglamento interno de trabajo	146
ANEXO N° 3. Formulario de datos personales	179
ANEXO N° 4. Plan de Cuentas.....	180
ANEXO N° 5: Encuesta clientes S.C.C. La Estelita.....	191
ANEXO N° 6: Encuesta trabajadores S.C.C. La Estelita.....	194
ANEXO N° 7: Entrevista administrador	197
ANEXO N° 8: Fotografías	198

ÍNDICE DE CUADROS

1. Indicadores.....	26
2. Matriz de relación diagnóstica.....	27
3. Construcción de la matriz FODA.....	58
4. Cruces estratégicos.....	59
5. Diagrama de flujo.....	70
6. Simbología a utilizar procesos de la empresa.....	71
7. Indicadores de liquidez.....	82
8. Indicadores de actividad.....	83
9. Indicadores de rentabilidad.....	84
10. Indicadores de endeudamiento.....	85
11. Manual de funciones accionista.....	93
12. Manual de funciones gerente.....	94
13. Manual de funciones administrador.....	95
14. Manual de funciones jefe de cocina.....	96
15. Manual de funciones auxiliar de cocina.....	97
16. Manual de funciones mesero.....	98
17. Manual de funciones recepcionista.....	99
18. Manual de funciones camarero.....	100
19. Manual de funciones guardia de seguridad.....	101
20. Manual de funciones contador.....	102
21. Manual de funciones auxiliar de contabilidad.....	103
22. Manual de funciones jefe de mantenimiento.....	104
23. Principales cuentas que intervienen en la empresa.....	117
24. Matriz de impactos.....	135

ÍNDICE DE TABLAS

1. Frecuencia de visita.....	30
2. Tipos de servicio.....	31
3. Tipos de evento.....	32
4. Preferencia del servicio.....	33
5. Cliente satisfecho.....	34
6. Recomendación de la hostería.....	35
7. Precio.....	36
8. Cantidad de consumo.....	37
9. Ubicación de la hostería.....	38
10. Vías de acceso.....	39
11. Medios de comunicación.....	40
12. Competencia.....	41
13. Manual de procedimientos administrativos y financieros.....	42
14. Gestión administrativa.....	43
15. Tipo de función.....	44
16. Incentivos por parte de la empresa.....	45
17. Capacitación.....	46
18. Trabajando en la empresa.....	47
19. Materiales y equipos.....	48
20. Estabilidad laboral.....	49
21. Servicios ofertados.....	50
22. Impacto social.....	136
23. Impacto económico.....	137
24. Impacto ambiental.....	138
25. Impacto educativo.....	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Frecuencia de visita.....	30
2. Tipos de servicio	31
3. Tipos de evento	32
4. Preferencia del servicio.....	33
5. Cliente satisfecho	34
6. Recomendación de la hostería	35
7. Precio	36
8. Cantidad de consumo	37
9. Ubicación de la hostería.....	38
10. Vías de acceso.....	39
11. Medios de comunicación	40
12. Competencia	41
13. Manual de procedimientos administrativos y financieros	42
14. Gestión administrativa	43
15. Tipo de función.....	44
16. Incentivos por parte de la empresa.....	45
17. Capacitación.....	46
18. Trabajando en la empresa	47
19. Materiales y equipos	48
20. Estabilidad laboral	49
21. Servicios ofertados.....	50
22. Logotipo S.C.C. La Estelita	88
23. Organigrama estructural propuesta	92
24. Proceso de selección de personal	105
25. Proceso registro de huésped.....	106
26. Proceso atención al cliente.....	108
27. Proceso de compras.....	110
28. Proceso contable	111

PRESENTACIÓN

El presente proyecto comprende la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

El proyecto consta de cuatro capítulos los cuales se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: el estudio técnico situacional se realizó mediante la aplicación de técnicas como: encuestas, entrevistas, observación directa que permitieron recopilar información acerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la empresa, de esta manera se logró determinar las respectivas estrategias que permitirán cumplir con los objetivos propuestos por la entidad.

CAPÍTULO II: para estructurar el marco teórico se utilizó fuentes secundarias que describen las bases teóricas y científicas relacionadas con el tema de investigación y de esta manera se facilitó el diseño de la propuesta.

CAPÍTULO III: con todas las ausencias encontradas en la empresa se procedió a proponer la realización de un Manual Administrativo Financiero que permitirá ayudar en la mejora e innovación de la organización y de esta manera podrá ser más eficaz y eficiente en todas sus actividades con el objeto de brindar un mejor servicio.

CAPÍTULO IV: con la implementación del proyecto pueden generarse ciertos impactos: social, económico, ambiental y educativo los cuales pueden tener efectos positivos o negativos dependiendo de la viabilidad del proyecto.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación va dirigido a la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, se encuentra situada en la ciudad de Ibarra a 5 kilómetros vía Yuracucito, actualmente la empresa no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros razón por la que el personal operativo y administrativo realiza sus actividades en base a la experiencia de los propietarios, más no en procedimientos lógicos, lo cual provoca retrasos innecesarios en el cumplimiento de actividades.

En la elaboración del proyecto se realizó encuestas, entrevistas y observación directa a clientes, propietarios y trabajadores lo cual permitió recabar información real y precisa para determinar su situación actual.

De la misma manera se realizó una recopilación de información teórica de libros, revistas, folletos e internet para elaborar el marco teórico el cual sirvió de guía para la realización del Manual Administrativo Financiero para la empresa.

Una vez recopilado toda la información se procedió a realizar la respectiva propuesta y de la misma manera obtener conclusiones y recomendaciones con el fin de ayudar a la empresa a mejorar su desarrollo.

JUSTIFICACIÓN

El proyecto del diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, se justifica en la parte económica porque ayudará a maximizar o lograr los mejores esfuerzos para realizar las actividades adecuadamente considerando la optimización del tiempo y reducción de los costos operativos

En la parte educativa la empresa no ha mejorado ciertos aspectos acerca de cómo se debe realizar los procesos de tal manera, es necesario dar a conocer la propuesta del manual para que de esta manera todo el personal realice adecuadamente las actividades.

En la parte social la empresa maneja un grupo de clientes y es necesario dar a conocer que la empresa está sujeta a normas y procedimientos internos los cuales son de utilización general para todos los empleados, para de esta manera hacer que el cliente contribuya verificando si la atención es buena, mala o regular, ya que esta es una herramienta que ayuda a socializar y llevar de buena forma los procedimientos internos.

Además se justifica porque la empresa se encuentra inscrita legalmente con Ruc N° 1091730428001 por tanto las actividades las realiza bajo la ley de registro único de contribuyentes y en el Registro Mercantil 769 del 12 de noviembre del 2009 se establece legalmente como Sociedad Civil y Comercial también se basa en leyes y reglamentos establecidos por el Ministerio de Turismo, porque es una empresa que brinda servicios de esta manera se puede demostrar que la actividad económica se está desarrollando bajo parámetros legales.

En el aspecto ambiental con la implementación del manual la empresa contribuirá al cuidado del medio ambiente a través de la disminución del uso de papel en la aplicación de procesos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico técnico situacional de la empresa SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA.
- Estructurar el marco teórico en base a la investigación bibliográfica y linkográfica sobre el tema.
- Diseñar la propuesta de la realización de un Manual Administrativo y Financiero para la empresa SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA
- Determinar los principales impactos en los ámbitos social, económico, educativo, y ambiental que generará la implementación del proyecto.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes del diagnóstico

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura. Ubicado en la región andina, a 120 km al norte de la ciudad de Quito. Rodeada de joyas naturales como la laguna de Yahuarcocha que posee además uno de los 10 mejores autódromos del mundo, una infraestructura hotelera de primera calidad que ha sido admirada por el turista nacional y extranjero. Ibarra es la ciudad donde el turista encuentra belleza en su paisaje y naturaleza que le rodea. La ciudad tiene una altitud de 2.225 metros sobre el nivel del mar y es conocida como la “Ciudad Blanca”. Ibarra aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y donde armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno.

Ibarra cuenta con una amplia infraestructura hotelera dentro de la provincia de Imbabura, los turistas pueden elegir desde hoteles de lujo hasta hoteles más sencillos, de acuerdo a sus necesidades y presupuesto. Dentro del ramo hotelero se encuentra la hostería La Estelita que está situada en Ibarra, a 5 kilómetros vía Yuracucito en la cima de una colina, con una altitud de 2.700 metros sobre el nivel del mar, ofrece los servicios de hospedaje y restaurante de gastronomía internacional con increíbles vistas panorámicas tanto de la ciudad como el lago Yahuarcocha. Inició sus actividades el 22 de marzo del año 2010 con RUC N° 1091730428001 con Registro Mercantil 769 del 12 de noviembre del 2009 se establece legalmente como Sociedad Civil y Comercial La Estelita, conformado por cuatro socios.

La Hostería actualmente cuenta con un total de 15 habitaciones, que comprenden habitaciones familiares, matrimoniales y suites, cada una totalmente equipada con baño

privado, televisión con cable y zona wi-fi. Además cuenta con parqueadero amplio y cercano a las instalaciones, piscina al aire libre, sauna, sala de eventos y un magnifico restaurant con capacidad para 100 personas, en el cual brinda la oportunidad de entregarse a la irresistible seducción de los placeres más exquisitos. Una carta al mismo tiempo joven y viejo, moderno y tradicional, se convierte en el mejor alegato para rendirse ciegamente a la contundencia de unos sabores y unos olores que invitan a los visitantes a sumergirse en un remolino de sensaciones.

Las instalaciones de La Estelita son idóneas para celebrar cualquier tipo de eventos. Dos salas totalmente equipadas y de diferente tamaño brindan la oportunidad de realizar en ellas reuniones, acciones formativas, conferencias, etc. En un ambiente rural imposible de distraerse.

Cuenta a su alrededor con un sin números de zonas verdes, siendo posible realizar tanto eventos de empresas (dinámicas de grupo, outdoor training) como celebraciones privadas (bodas, fiestas, comuniones).

La originalidad de su decoración y construcción que fusiona el pasado y el presente de la casa, hace que La Estelita sea un lugar extraordinario para la presentación de productos, exposiciones, seminarios, etc.

La Estelita actualmente cuenta con 10 trabajadores de planta y 6 trabajadores ocasionales para los fines de semana debido a que la demanda que tiene la empresa se da especialmente en feriados y fines de semana, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y de esta manera cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

En la actualidad la empresa no cuenta con un organigrama estructural, manual de funciones, políticas y procedimientos administrativos y financieros, plan de capacitación;

provocando que el personal no cumpla con las actividades de acuerdo a los requerimientos que tiene la empresa, no obstante sus procedimientos están basados a realizarse en forma empírica generando retrasos indebidos en su ejecución.

El Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros brindará beneficios a la empresa, y permitirá contribuir al desarrollo y mejoramiento continuo de las actividades enfocadas a los buenos servicios que ofrece la empresa.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa “SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA”

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar las normas y reglamentos legales básicos con que cuenta la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita.
- Definir la gestión administrativa de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.
- Describir el perfil del Recurso Humano que trabaja en la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.
- Determinar el tipo de comercialización con que cuenta la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.
- Analizar el manejo económico, financiero y contable de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita.

- Establecer la calidad de servicio que ofrece la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita.

1.2.3. Variables

En el contenido amplio que representa realizar un diagnóstico situacional es importante conocer aspectos puntuales en la investigación, tomando en cuenta las siguientes variables:

- a) Normativa Legal
- b) Gestión Administrativa
- c) Recurso Humano
- d) Comercialización
- e) Gestión Financiera y Contable
- f) Servicios Ofertados

1.2.4. Indicadores

De acuerdo a cada variable se ha determinado una serie de indicadores:

El cuadro 1 es más grande que media página y por lo tanto fue agregada en una página para sí misma.

Cuadro 1.-**Indicadores**

VARIABLES	INDICADORES
Normativa Legal	Ley de Turismo
	Permisos y Obligaciones
	Reglamento de Aplicación a la Ley Turística
	Reglamento General de Actividades Turísticas
	Ley de Régimen Tributario Interno
	Código de Trabajo
Gestión Administrativa	Estructura Organizacional
	Misión
	Visión
	Niveles Administrativos
	Manual de Procedimientos
	Jornada Laboral
Recurso Humano	Perfil y ética profesional
	Capacitación
	Selección del personal
	Inducción
	Contratación
	Incentivos
	Remuneración
Relación entre directivos y empleados	
Comercialización	Proveedores
	Paquetes promocionales
	Redes Sociales
	Plan de marketing
Gestión Financiera y Contable	Análisis y paquetes de costos
	Sistema Contable
	Análisis de Políticas de Endeudamiento
	Evaluadores Financieros y de Rentabilidad
Servicios Ofertados	Tipos de Servicios
	Atención al cliente
	Competencia
	Relación de la empresa y clientes

Elaborado por: La autora

1.3. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro 2.

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INFORMANTES
Analizar las normas y reglamentos legales básicos con que cuenta la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita	Normativa Legal	Permisos y Obligaciones, leyes y reglamentos Código de Trabajo	Entrevista	Gerente Administrador Contadora
Definir la gestión administrativa de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.	Gestión Administrativa	Estructura Organizacional, Misión, Visión, Niveles Administrativos, Manual de Procedimientos, Jornada Laboral	Entrevista	Administrador Gerente Trabajador
Describir el perfil del Recurso Humano que trabaja en la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.	Recurso Humano	Perfil y ética profesional, Capacitación, Selección del personal, Inducción, Contratación, Incentivos, Remuneración , Relación entre directivos y empleados	Entrevista	Administrador Contadora Trabajador
Determinar el tipo de comercialización con que cuenta la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.	Comercialización	Proveedores, Paquetes promocionales, Redes Sociales	Entrevista	Administrador
Analizar el manejo económico, financiero y contable de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita.	Gestión Financiera y Contable	Análisis y paquetes de costos, Sistema Contable, Políticas de Endeudamiento, Evaluadores Financieros, Rentabilidad	Entrevista	Administrador Contador
Establecer la calidad de servicio que ofrece la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita.	Servicios Ofertados	Tipos de Servicios, Atención al cliente, Competencia, Relación de la empresa y clientes	Entrevista	Administrador

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La autora

1.4. Identificación de la población

Para realizar el diagnóstico situacional de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita se aplicó el siguiente procedimiento:

1.4.1. Población o universo

La empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita está compuesta de la siguiente manera: propietarios, trabajadores y clientes de la hostería.

1.4.2. Identificación de la muestra

Para la determinación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * Q^2}{E^2(N - 1) + Q * Z^2}$$

Simbología:

N= Población

Z= Nivel de confianza

Q= Probabilidad de ocurrencia o no
ocurrencia de un evento

E= Error

Datos:

N= 3000

Z= 1,96

Q= 0,5

E= 0,05

Sustituyendo la fórmula:

$$n = \frac{3000 * 1,96^2 * 0,5^2}{0,05^2(3000 - 1) + 0,5 * 1,96^2}$$

n= 305,91 Aproximando n= 306

1.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La información recolectada para realizar el diagnóstico técnico situacional de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra, se basó en encuestas, entrevistas y observación directa.

1.5.1. Encuestas:

Las encuestas como técnica de recolección de datos se aplicaron a clientes y trabajadores de la hostería, lo cual permitió conocer la situación actual de la empresa.

1.5.2. Entrevistas:

La entrevista estuvo dirigida al administrador de la empresa, con el fin de conocer la situación real de la empresa.

1.5.3. Observación directa

Se realizó en forma constante el contacto directo con el problema a investigar, estableciendo conversaciones con el personal operativo y administrativo, logrando verificar la situación actual en la que se encuentra la hostería.

1.6. Análisis e interpretación de resultados

Se realizó 306 encuestas a clientes, 10 encuestas a trabajadores y la respectiva entrevista al administrador de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, la cual está ubicada a tres Kilómetros del mirador el Arcángel km.5 vía Yuracucito.

1.6.1. Análisis de las encuestas dirigidas a los clientes y trabajadores de la empresa sociedad civil y comercial La Estelita

ENCUESTA A CLIENTES

1. ¿Con que frecuencia visita Ud. La Hostería La Estelita?

Tabla 1.-

Frecuencia de visita

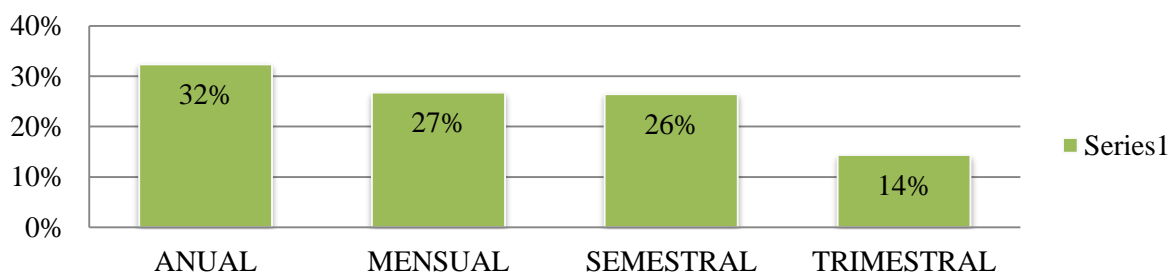
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Anual	99	32%
Mensual	82	27%
Semestral	81	26%
Trimestral	44	14%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 1.-

Frecuencia de visita



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 32% manifestaron que asisten anualmente a la hostería La Estelita, el 27% mensualmente, el 26% semestralmente y el 14% restante manifestaron que asisten trimestralmente a la empresa antes mencionada. De esta manera se puede observar que los clientes prefieren visitar la hostería en forma anual y mensual, por lo tanto representa para la empresa una forma de obtener mayor rentabilidad debido a que cuenta con clientes fijos.

2. ¿Qué tipo de servicios utilizó en la Hostería La Estelita?

Tabla 2.-

Tipos de servicio

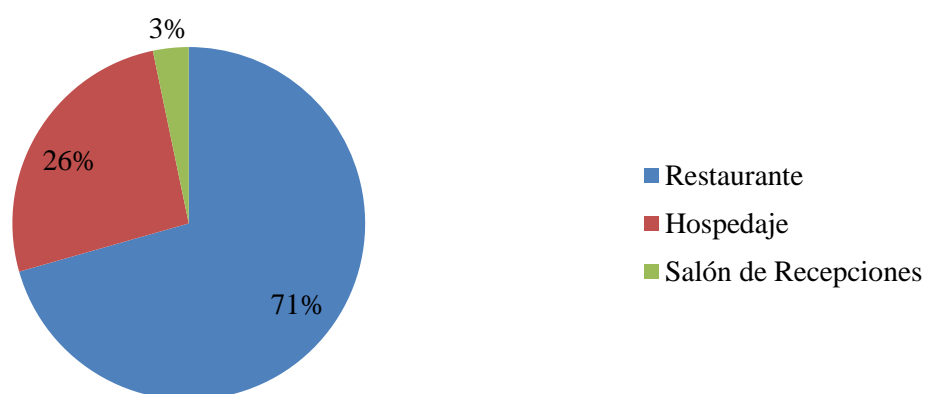
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Restaurante	216	71%
Hospedaje	80	26%
Salón de Recepciones	10	3%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 2.

Tipos de servicio



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 76% manifestaron que utilizan el servicio de restaurante, el 20% utilizaron el hospedaje, mientras que el 4% el salón de recepciones. Se determinó que los clientes prefieren utilizar el servicio de restaurante debido a que la hostería cuenta con una oferta variada en cuanto respecta a menús y platos a la carta y el cliente puede disponer de estos cuando él lo requiera; por otra parte existen clientes que prefieren utilizar el servicio de hospedaje por la tranquilidad del lugar.

3. ¿Para qué eventos utilizó la Hostería La Estelita?

Tabla 3.-

Tipos de evento

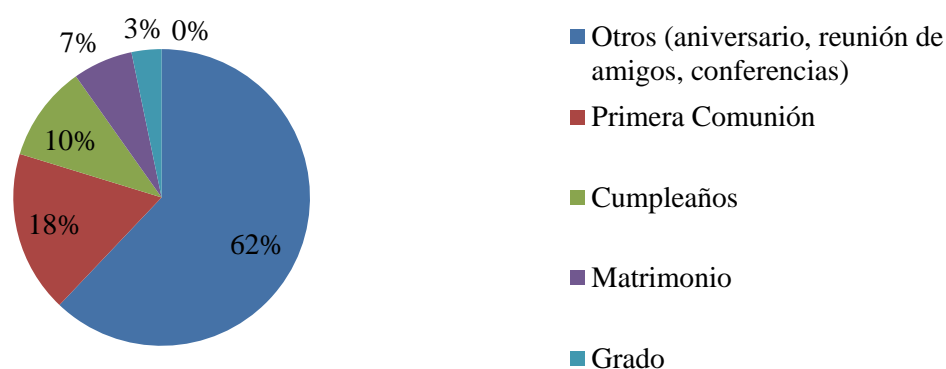
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Otros (aniversario, reunión de amigos, conferencias)	190	62%
Primera Comunión	54	18%
Cumpleaños	32	10%
Matrimonio	20	7%
Grado	10	3%
Confirmación	0	0%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 3.-

Tipos de evento



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 62% manifestaron que prefieren utilizar la hostería para otros eventos, el 18% para Primera Comunión, el 10% para cumpleaños, y un 7% para matrimonio. Se determinó que la mayor parte de los clientes encuestados no necesariamente utilizan el servicio para estos eventos por lo que asisten a la hostería para pasar en un ambiente relajante ya sea en forma individual como también en grupo.

4. ¿Por qué motivo prefiere usar los servicios de la Hostería La Estelita?

Tabla 4.-

Preferencia del servicio

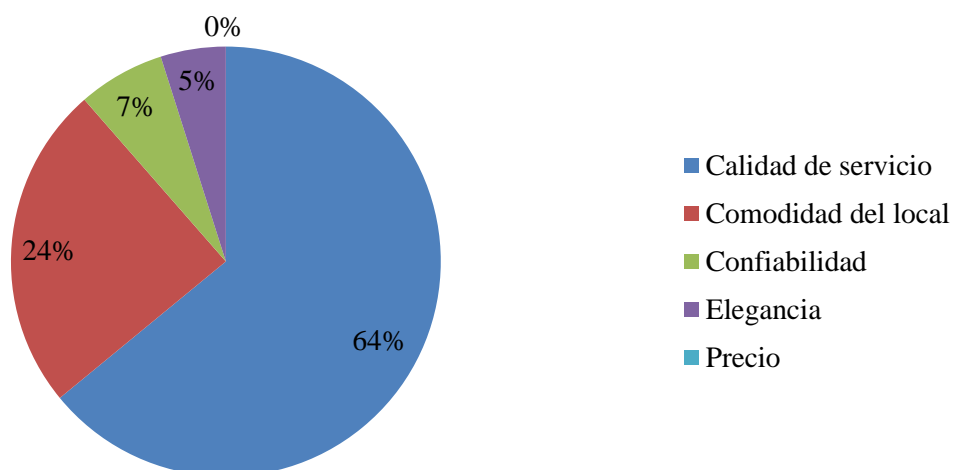
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Calidad de servicio	196	64%
Comodidad del local	75	25%
Confiabilidad	20	7%
Elegancia	15	5%
Precio	0	0%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 4.-

Preferencia del servicio



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 64% manifestaron que prefieren usar los servicios por la calidad, el 24% utilizan por la comodidad del local, el 7% utilizan por la confiabilidad, mientras que el 5% utilizan por su elegancia. De esta manera se logró determinar que la hostería brinda servicios de calidad enfocados siempre a la satisfacción del cliente.

5. ¿Está satisfecho con los servicios que se brindan en la Hostería La Estelita?

Tabla 5.-

Cliente satisfecho

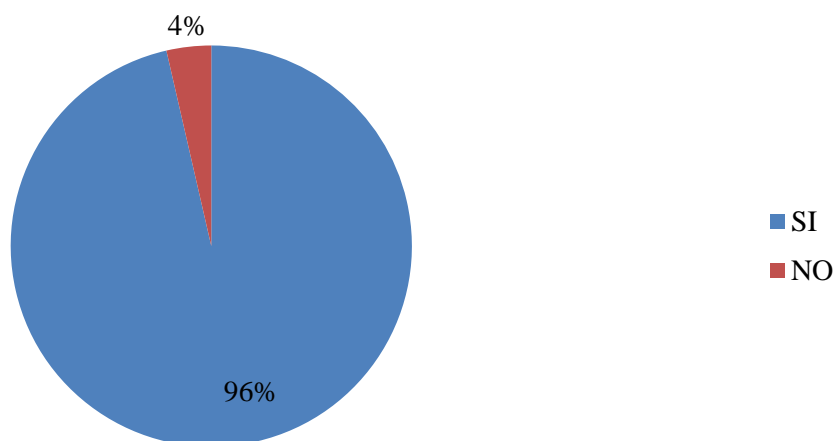
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
SI	295	96%
NO	11	4%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 5.

Cliente satisfecho



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 96% manifestaron que los servicios que ofrece la hostería realmente satisfacen sus necesidades, mientras que un 4% consideran que los servicios que se ofrece en la hostería no satisfacen sus necesidades. Por lo tanto se determinó que la mayor parte de los clientes encuestados aseguran que la hostería brinda un servicio y atención de calidad lo cual genera un cliente fiel y satisfecho, por otra parte hay que considerar adaptar estrategias con el objeto de captar la atención de los clientes insatisfechos.

6. ¿Recomendaría a otras personas utilizar los servicios de la Hostería La Estelita?

Tabla 6.

Recomendación de la hostería

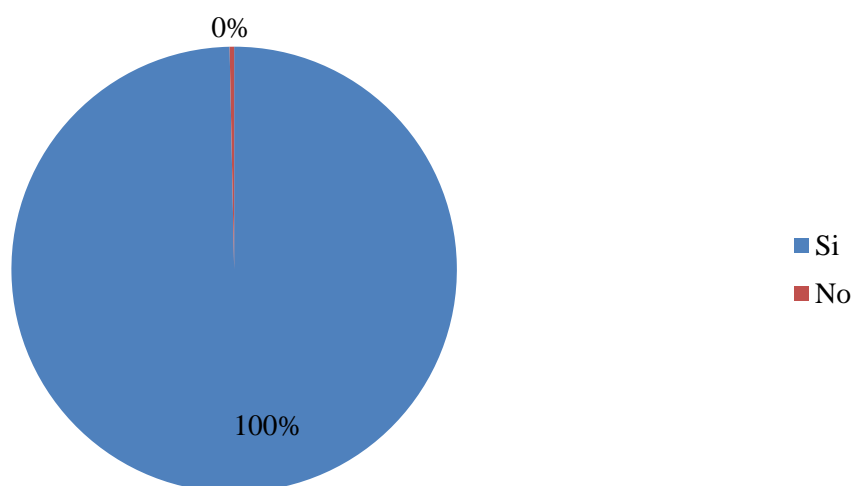
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Si	305	100%
No	1	0%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 6.

Recomendación de la hostería



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 99.9 % recomendarían a otras personas utilizar los servicios de la hostería La Estelita. El total de clientes encuestados comentaron que la hostería brinda un excelente servicio en las diferentes áreas. Por lo tanto prefieren recomendar a varias personas para que visiten la hostería.

7. Cree que los precios que dispone la Hostería La Estelita en relación al servicio ofrecido son:

Tabla 7.

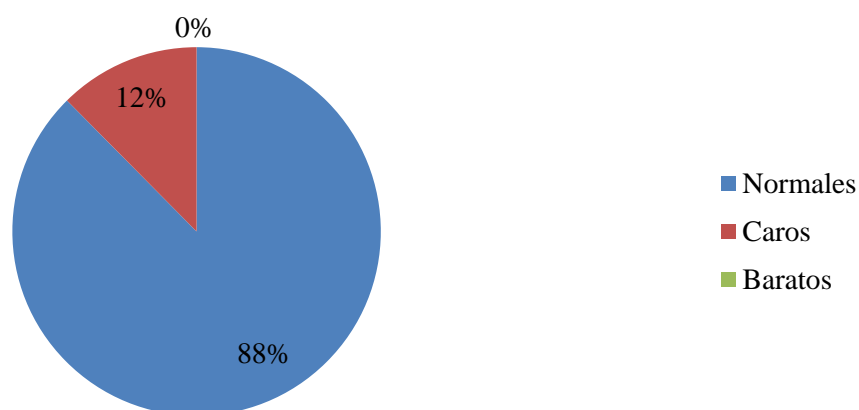
Precio

RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Normales	268	88%
Caros	38	12%
Baratos	0	0%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita
Elaborado por: La autora

Gráfico 7.

Precio



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 88% manifestaron que los precios que se ofrecen en la hostería La Estelita son normales mientras que el 12% manifestaron que los precios son caros. De esta manera se determinó que el precio en las diferentes áreas es asequible y está al alcance del bolsillo del cliente.

8. ¿Cuánto de sus ingresos gastó en la Hostería La Estelita?

Tabla 8.

Cantidad de consumo

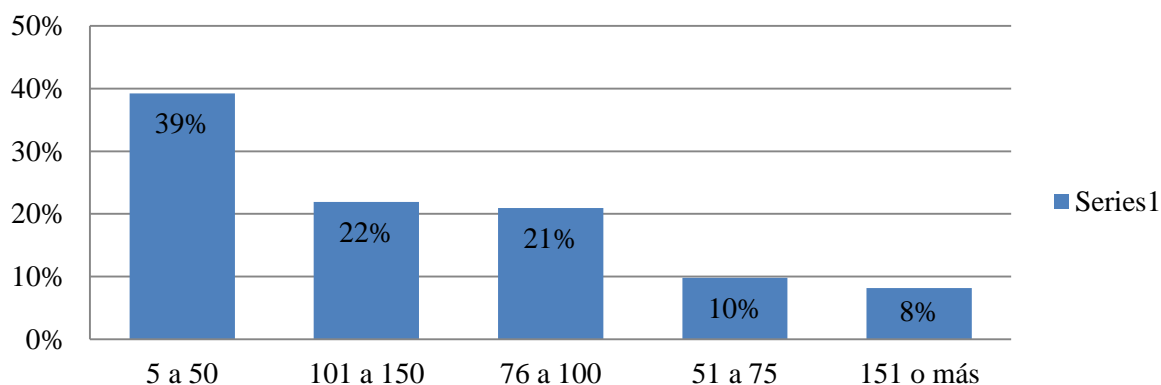
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
5 a 50	120	39%
101 a 150	67	22%
76 a 100	64	21%
51 a 75	30	10%
151 o más	25	8%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 8.

Cantidad de consumo



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 39% manifestaron que los gastos en la hostería La Estelita es de 5 a 50 dólares, el 22% manifestaron que los gastos es de 101 a 150 dólares, el 21 % manifestaron que es de 76 a 100 dólares, el 10 % gastó de 51 a 75 dólares, mientras que el 8 % gastó de 151 dólares en adelante. Se determinó que la mayor parte de los clientes que acuden a la hostería realizan los gastos de acuerdo a la calidad del servicio por tal motivo no tienen ningún inconveniente en pagar por el uso de las instalaciones tanto en restaurante como en hospedaje.

9. ¿Cómo considera Ud. la ubicación de la Hostería La Estelita?

Tabla 9.

Ubicación de la hostería

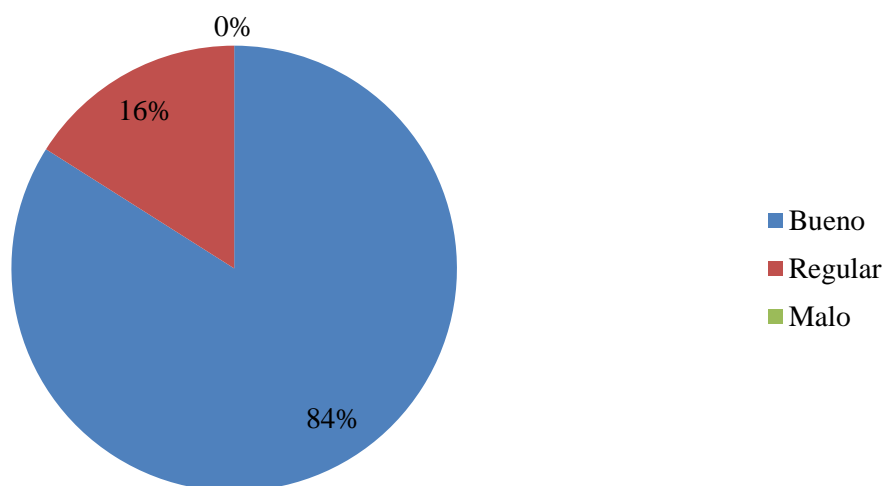
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Bueno	257	84%
Regular	49	16%
Malo	0	0%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 9.-

Ubicación de la hostería



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 84% manifestaron que la ubicación de la hostería La Estelita es buena, mientras que el 16% manifestaron que es regular. La mayor parte de los clientes encuestados comentaron que la hostería se encuentra ubicada en un sitio adecuado debido a que les permite estar en un ambiente relajado, se puede disfrutar del paisaje y visualizar la hermosa ciudad de Ibarra.

10. ¿Cómo considera Ud. Las vías de acceso a la Hostería La Estelita?

Tabla 10.

Vías de acceso

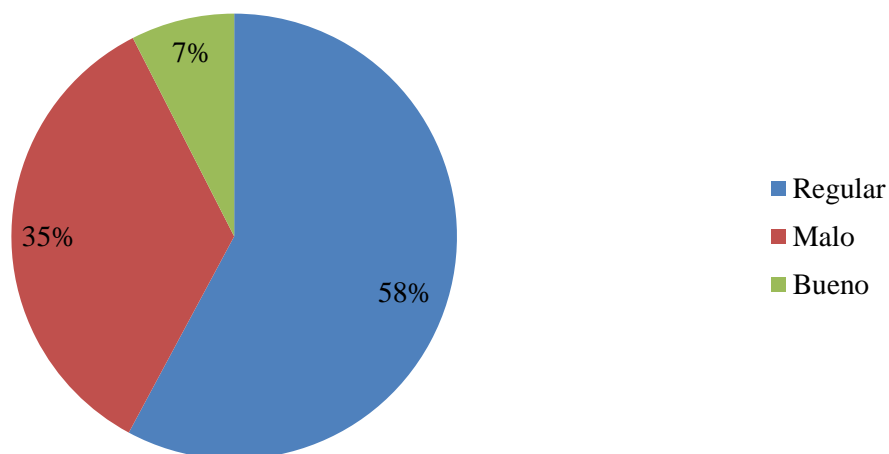
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Regular	177	58%
Malo	106	35%
Bueno	23	8%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 10.

Vías de acceso



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 58% manifestaron que las vías de acceso a la hostería La Estelita son regulares, el 35% es malo, mientras que el 7% consideraron que son buenas. La mayor parte de los clientes encuestados comentaron que las vías de acceso a la hostería no se encuentran en perfectas condiciones dado que el camino es estrecho y muy peligroso para circular por la vía, logrando de esta manera complicar la llegada al lugar.

11. ¿Cómo conoció la existencia de la Hostería La Estelita?

Tabla 11.-

Medios de comunicación

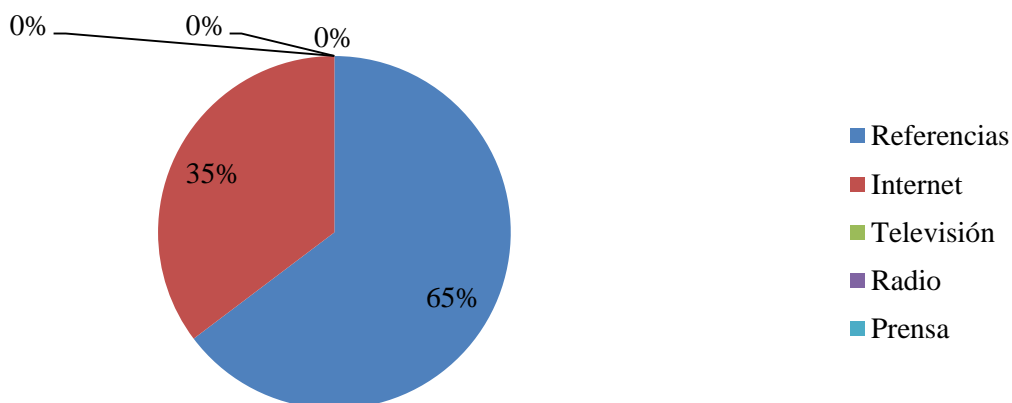
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Referencias	198	65%
Internet	108	35%
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Prensa	0	0%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 11.

Medios de comunicación



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 65% manifestaron que se informaron de la existencia de la hostería La Estelita a través de referencias personales, el 35% manifestaron que se informaron a través de internet. Se determinó que la mayor parte de los clientes encuestados se informaron de la existencia de la hostería a través de referencias de personas que visitaron el lugar, esto es un factor muy importante que influye en la decisión de las personas seguido además de las visitas en redes sociales que se da gracias al avance tecnológico.

12. ¿Usted prefiere utilizar los servicios de otros restaurantes, hoteles u hosterías diferentes a la Hostería La Estelita de la ciudad de Ibarra?

Tabla 12.

Competencia

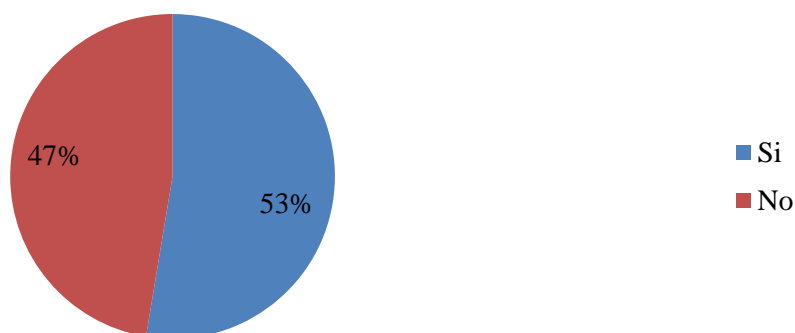
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Si	161	53%
No	145	47%
TOTAL	306	100%

Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 12.

Competencia



Fuente: Encuesta clientes hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 306 encuestas realizadas a los clientes de la hostería el 53% manifestaron que prefieren utilizar los servicios de otras hosterías, mientras que el otro 47% prefieren los servicios de la hostería La Estelita. Se determinó que la razón por la cual los clientes prefieren utilizar los servicios de la competencia es debido a que ofrecen una gran variedad de servicios y productos, además lo hace con el objeto de verificar cómo es el servicio que brindan en otros hoteles y así llegar a una conclusión en el servicio que se les oferta.

ENCUESTA A TRABAJADORES

1. ¿Conoce usted si la empresa S.C.C. La Estelita cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros?

Tabla 13.

Manual de procedimientos administrativos y financieros

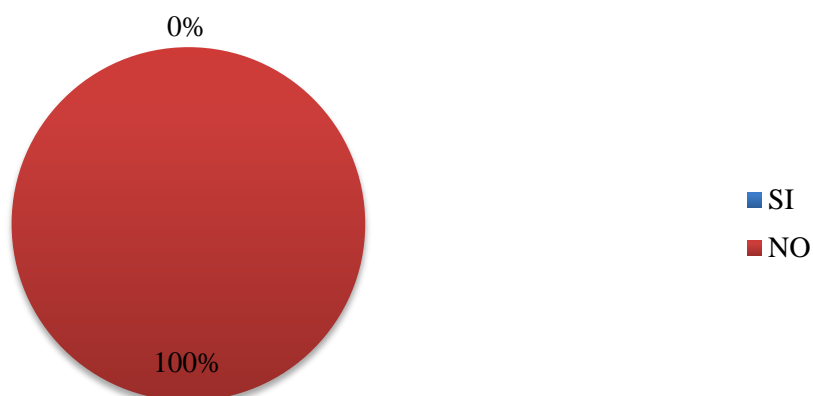
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
No	10	100%
Si		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 13

Manual de procedimientos administrativos y financieros



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS.- De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 100% manifestaron que la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita no cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros, lo cual es una herramienta importante para el desempeño de cada una de las funciones.

2. La forma como se maneja la gestión administrativa en la hostería es:

Tabla 14.

Gestión administrativa

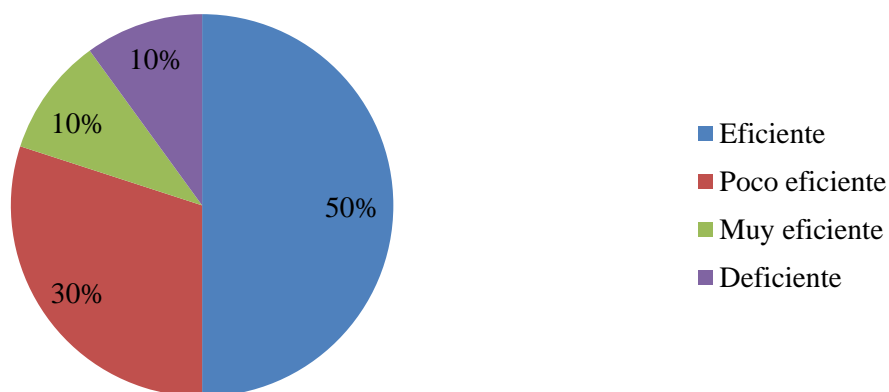
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Eficiente	5	50%
Poco eficiente	3	30%
Muy eficiente	1	10%
Deficiente	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 14.

Gestión administrativa



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 50% manifestaron que la gestión administrativa es eficiente, el 30% manifestaron que es poco eficiente, mientras que un 10% dice q es muy eficiente y el otro 10% dice que es deficiente. La mayoría de los trabajadores considera que la gestión administrativa de la empresa es eficiente por la experiencia que tienen los propietarios en el ámbito hotelero, pero esta experiencia se debe ver reflejada en el manual.

3. ¿Qué tipo de función desempeña usted en la empresa?

Tabla 15.-

Tipo de función

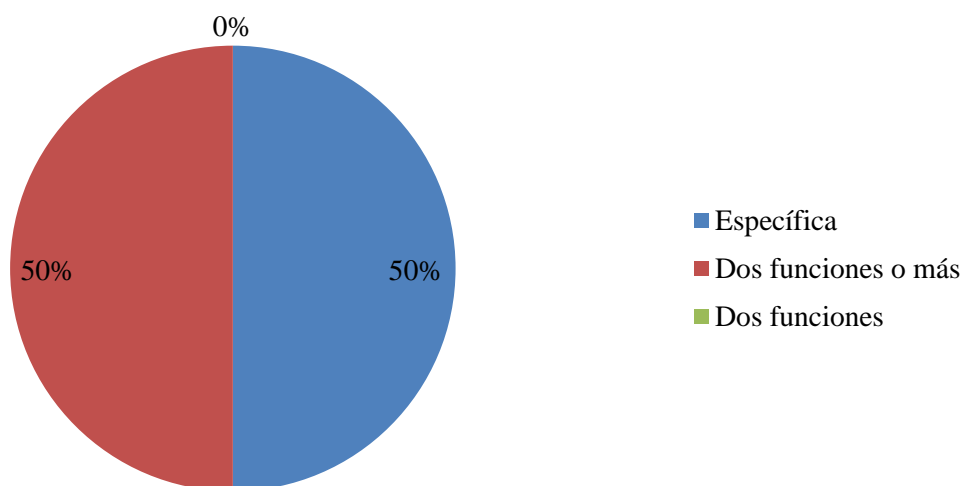
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Específica	5	50%
Dos funciones o más	5	50%
Dos funciones	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 15.

Tipo de función



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 50% manifestaron que desempeñan dos o más funciones mientras que el otro 50% desempeñan una función específica. Se determinó que más de la mitad de los trabajadores desempeñan una sola función, y la otra mitad desempeña más de dos funciones esto da a entender que existe polivalencia de funciones.

4. ¿De qué manera desearía que la empresa incentive la prestación de sus servicios?

Tabla 16.-

Incentivos por parte de la empresa

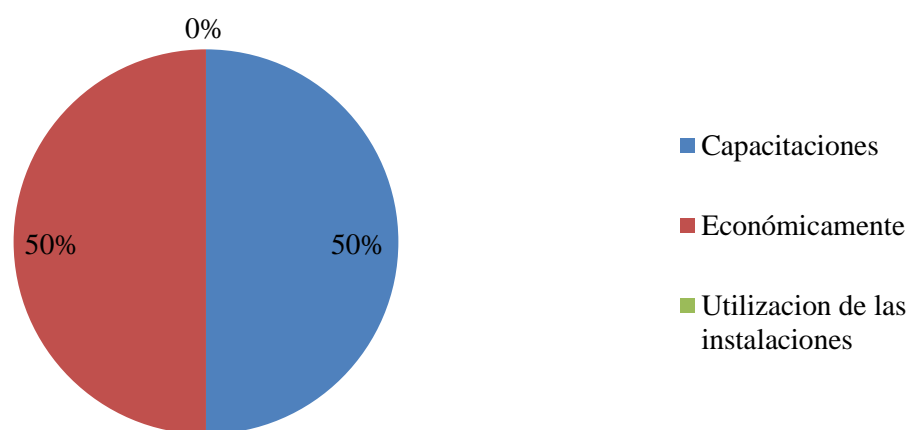
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Capacitaciones	5	50%
Económicamente	5	50%
Utilización de las instalaciones	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 16.

Incentivos por parte de la empresa



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 50% manifestaron que las capacitaciones son una buena forma de incentivar el esfuerzo, mientras que el otro 50% prefieren que los incentivos se den en forma económica. Se determinó que los trabajadores prefieren recibir los incentivos en forma económica, pero por otro lado hay que tomar en cuenta también las capacitaciones dado que esto es importante para tener un cliente satisfecho y mejorar la prestación del servicio.

5. ¿Qué clase de capacitación desearía usted recibir?

Tabla 17.

Capacitación

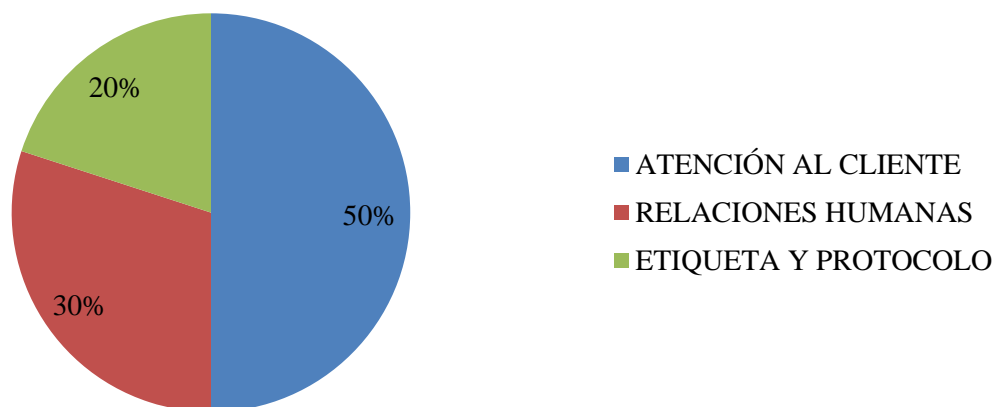
OPCIONES	FRECUENCIA	% TOTAL
Atención al cliente	5	50,00%
Relaciones humanas	3	30,00%
Etiqueta y protocolo	2	20,00%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 17.

Capacitación



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 50% manifestaron que prefieren recibir capacitación sobre atención al cliente, el 30% en Relaciones Humana y el 20% en Etiqueta y protocolo. La mitad del personal que labora en la hostería manifestó que le gustaría recibir capacitaciones acerca de atención al cliente con el objeto de brindar un mejor servicio a los clientes y por ende mejorar la imagen de la empresa.

6. ¿Cómo se siente al trabajar en esta prestigiosa empresa?

Tabla 18.

Trabajando en la empresa

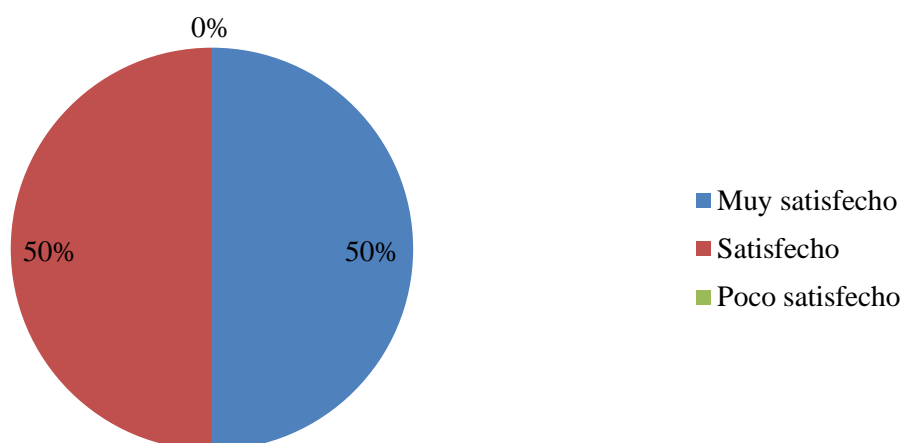
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Muy satisfecho	5	50%
Satisfecho	5	50%
Poco satisfecho	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 18.

Trabajando en la empresa



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 50% manifestaron que se sienten muy satisfechos laborando en la empresa mientras que el otro 50% se siente satisfecho. Se determinó que el personal que labora en la empresa se encuentran muy satisfechos y satisfechos laborando en la empresa debido a que los jefes les brindan toda la confianza y son considerados con ellos por esta razón sus funciones lo realizan de la mejor manera.

7. Los materiales y equipos que proporciona la empresa para realizar sus funciones en el trabajo son:

Tabla 19.

Materiales y equipos

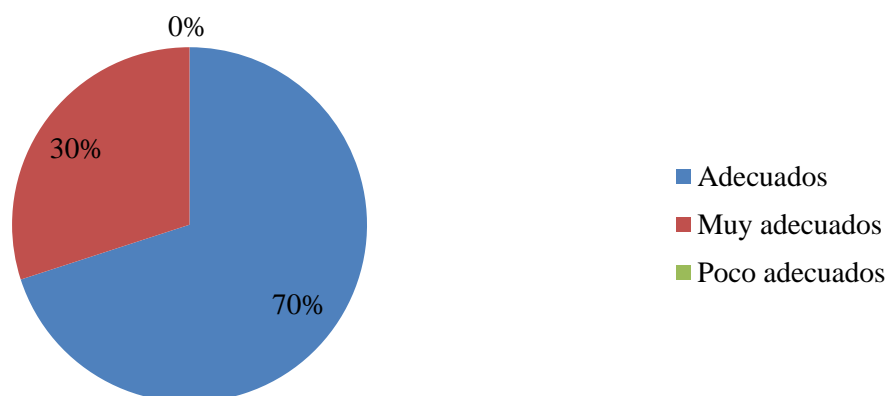
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Adecuados	7	70%
Muy adecuados	3	30%
Poco adecuados	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 19.

Materiales y equipos



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 70% manifestaron que los materiales y equipos son adecuados, mientras que el 30% manifestaron que son Muy adecuados. Una gran parte de los trabajadores determinó que los materiales proporcionados por la empresa son adecuados para el desarrollo de cada una de las actividades lo cual permite un mejor desenvolvimiento en el área de trabajo.

8. De acuerdo a los contratos que maneja la empresa ¿a qué tipo pertenece usted?

Tabla 20.

Estabilidad laboral

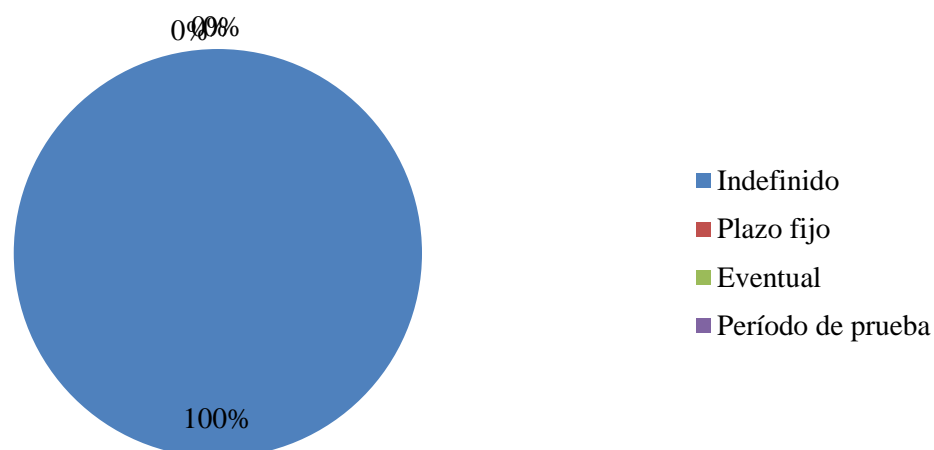
RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Indefinido	10	100%
Plazo fijo	0	0%
Eventual	0	0%
Período de prueba	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

Gráfico 20.

Estabilidad laboral



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 100% manifestaron que pertenecen al tipo de contrato indefinido. Se determinó que la totalidad de los contratos que maneja la empresa son de tipo indefinido lo cual se da a entender que cada uno de los trabajadores tiene estabilidad laboral y de la misma manera la empresa cumple con lo que dispone el Ministerio de Trabajo.

9. Los servicios que ofrece la empresa son:

Tabla 21.

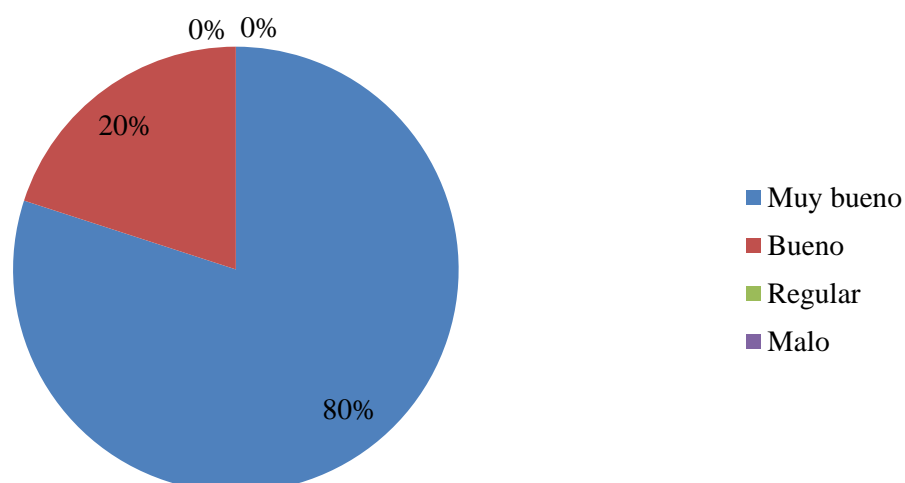
Servicios ofertados

RESPUESTA	FRECUENCIA	% TOTAL
Muy bueno	8	80%
Bueno	2	20%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita
Elaborado por: La autora

Gráfico 21.

Servicios ofertados



Fuente: Encuesta trabajadores hostería La Estelita
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS: De las 10 encuestas realizadas a los trabajadores de la hostería el 80% manifestaron que los servicios ofertados son muy buenos mientras que el 20% manifestaron son buenos. Se determinó que la empresa ofrece servicios de buena calidad por tal razón todo el personal que labora en la misma debe seguir poniendo su mayor esfuerzo para alcanzar la excelencia.

1.6.2. La entrevista fue aplicada al administrador de la empresa S.C.C. La Estelita y se detalla como sigue:

1. ¿Cómo empezó la creación de la hostería y quién fue el responsable de darle el nombre “La Estelita”?

“Por mi profesión me enviaron a hacer una foto de Ibarra nocturna entonces siempre hacia un análisis de fotografía, primero me fui a ver el lugar más idóneo y encontré el lugar y me pareció fantástico y luego logré hacer la foto y esa foto le hicieron postal de las fiestas de Ibarra, posters en el año de 1992, entonces de ahí me dedique a buscar al dueño del terreno hasta que le logré ubicar a quien dijo que era el dueño pero en realidad no había sido, pero había sido hijo del dueño, con el señor hicimos el trato, fijé el precio, le di un poco de dinero para empezar a hacer el papeleo y después apareció el propio dueño, luego como el terreno tenía un difícil acceso convencí al señor para que me venda esa parte por donde ahora es el acceso a la hostería y logré comprar esa parte de terreno, una vez que consolide los terrenos empecé a construir, como primer proceso solo la entrada tenía hecho, entonces empecé a construir la casa la que ahora es el restaurante pero la casa era solo hasta la chimenea y la sala de star esa era una habitación, ya tenía puesto el letrero la Estelita con el abuelito de Iván conversábamos como ponerle el nombre y él es el de la idea y dice “porque no le pones el nombre de tu mamita” le hice la casa y la gente se entraba y decía ¿qué funciona aquí? y yo decía nada y decían ¿podemos conocer el lugar? y de ahí salían y decían ¿por qué no se ponen alguna cosa? es lindo el lugar, como para mí era duro regresar al periodismo porque empezaron a funcionar las cámaras digitales y como estaba desconectado de las nuevas tecnologías desde la recomendación de las personas de ponernos algo, nació la idea, iniciamos con una cafetería empezamos a preparar sandwiches y bebidas calientes, helados inicialmente pensé en ponerme una heladería porque pensé que funcionaría pero no nunca funcionó , funcionó más la cafetería

la gente llegaba y yo era el que me alegraba más cuando veía que entraba un carro, recuerdo que un sábado yo solito llegué a atender a 22 personas, la gente empezó a conocer el lugar y desde ahí me decidí a abrir el restaurante y a adecuar el lugar de otra manera y abrimos el hospedaje pero el hospedaje funcionaba en la misma casa con tres habitaciones pero esto no funcionó muy bien porque a la gente le gusta más privacidad, entonces ahí es cuando llamé a mi hermano Óscar y le dije que ya tengo la cafetería y el restaurante y si es que él quiere hacer una sociedad conmigo para tratar de hacer un hotel, entonces ahí le vendí el 50% de las acciones y empezamos a construir el hospedaje con el dinero que él enviaba desde España”

Se determinó que la idea de crear la empresa se dio gracias a un fotografía de Ibarra nocturna que realizó el actual administrador de la empresa, se enamoró del lugar y decidió adquirir aquella propiedad y empezó construyendo una cafetería, debido al pedido de la gente que visitaba el lugar, y de acuerdo a los resultados positivos que dio esto, amplió el lugar a restaurante; una persona allegada a la familia recomendó poner el nombre de la madre de los propietarios y desde ese entonces la empresa tiene el nombre de “La Estelita” y con la inversión que realizó el hermano mayor la empresa logró ampliarse a hotel.

2. ¿En qué año la empresa se conformó legalmente y cuántos socios la integran?

“Si hablamos de fechas en el 2000 empecé a construir la casa, en octubre del 2004 empecé a construir la cafetería, a fines del 2007 abrimos como restaurante y en diciembre del 2010 abrimos el hospedaje y empezamos a hacer más propaganda. Los socios son: Óscar Jara, Mónica Vaca, Iván Jara y Jazmín Erazo”.

Se determinó que la empresa empezó sus actividades en el año del 2010 brindando los servicios de cafetería, restaurante, hospedaje y está conformada por cuatro socios.

3. ¿Cuál es el organismo de control que regula al sector hotelero?

“El órgano de control somos nosotros porque somos una sociedad, Óscar como es el socio mayoritario puede tomar las decisiones pero como no está involucrado en la parte productiva tiene que escuchar mi versión y antes de tomar cualquier decisión todos nos reunimos y tomamos la decisión”

Se determinó que quien regula a la empresa son los propios socios de la empresa debido a que son una sociedad y están en la facultad de tomar las mejores decisiones para la empresa.

4. ¿La empresa cuenta con una mención de clasificación de estrellas?

“AHOTEC (Asociación de Hoteles del Ecuador) entrega las estrellas doradas a hoteles porque a los hoteles se les clasifica con estrellas de acuerdo a la cantidad de servicios que tengan, ahora nosotros somos considerados una hostería de segunda y tenemos cuatro estrellas eso es lo que nos ponen pero para mí no es un parámetro verdadero porque nos falta servicios, ahora en lo que nos basamos es a través de Trip Advisor es el buscador de hoteles más grande del mundo entonces nosotros estamos en Trip Advisor categorizados como hotel, ahí funciona un puntaje que dan los turistas que nos han visitado, Booking en cambio es una agencia de viajes en internet igual entran comentarios y de acuerdo a eso te dan un puntaje nosotros tenemos un calificación de 9,2 eso es un puntaje que dan a los hoteles fantásticos pocos hoteles en el mundo tienen puntajes altos, somos el mejor hotel en Ibarra en Trip Advisor y en Booking y como siempre, estamos manteniéndonos en los primeros lugares”

Se determinó que AHOTEC no es la empresa que califica a la hostería sino más bien Trip Advisor y Booking pero esto se da gracias a los comentarios positivos que dejan los clientes en el blog de estas agencias, de esta manera la empresa ha logrado ser el mejor hotel en la ciudad de Ibarra y se mantiene como el número uno.

5. ¿La empresa tiene conocimiento acerca de las leyes y reglamentos que deben aplicar para el correcto funcionamiento?

“Estamos regidos por el Ministerio de Turismo entonces para poder tener los permisos de funcionamiento tenemos que acatar todas las reglas que exige, para todos los permisos debemos sacar una licencia ambiental ante el Ministerio del Medio Ambiente pagar consultores y entregar todos los documentos en reglas para decir que estamos cumpliendo con todos las reglas, debemos pagar impuesto a la patente, permiso de funcionamiento, no podemos funcionar sin todos esos documentos”

Se determinó que la empresa cumple con todas las obligaciones que se requiere para el correcto funcionamiento de la empresa.

6. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?

“Estamos realizando un reglamento interno de trabajo, la chica que contratamos no pudo concluir con el proceso, pero está más o menos redactado, lo que pasa es que nosotros no tenemos el número de trabajadores que se requiere para esto”

Se determinó que la empresa no cuenta con un reglamento legalizado pero está en proceso.

7. ¿Cuál considera Ud. la mayor debilidad que posee la empresa dentro de la gestión administrativa?

“Para mi hay que poner un poquito más de énfasis en la parte operativa porque mi hermana que surge de gerente cumple sus funciones pero aún hace falta que se involucre más a fondo en la parte productiva, hay cositas que ella desconoce del funcionamiento del hotel esto hace que nos retrasemos en mantenimiento, construcción en adquisición de materiales, etc.

esa es la máxima debilidad que para mí existe; pero en cambio ella lleva muy bien la parte administrativa está pendiente de lo que es los pagos pero no hay una correlación y deberíamos reunirnos más con ella para tratar este asunto”.

Se determinó que la mayor debilidad que existe en la gestión administrativa es la falta de adhesión de la parte administrativa con la operativa ya que estas dos áreas deben trabajar juntas para evitar retrasos innecesarios y en la parte gerencial se debe capacitar en temas relacionados a hotelería para ayudar a mitigar estas deficiencias.

8. ¿Cómo contribuye la empresa en el cuidado del medio ambiente?

“Bueno toda empresa más bien hace una agresión al medio ambiente pero nosotros hemos logrado mitigar esa agresión, primero con la presencia nuestra en el lugar ha dejado de haber quemas forestales ha disminuido lo que la gente bota la basura; pero en cambio a si mismo circula más vehículos hay más bulla y ha hecho que desaparezca ciertos animales que había antes en la zona, si bien es cierto tenemos un adecuado tratamiento de aguas servidas, lo que bien tratamos de hacer con la licencia ambiental que obtuvimos es reciclar, el hecho de estar podando todo el tiempo tenemos unos árboles saludables reciclamos botellas plásticas, cartones, metal en ese sentido nosotros cuidamos del medio ambiente”

Se determinó que la empresa contribuye al cuidado del medio ambiente mediante las buenas prácticas del reciclaje y de esta manera ayuda a la preservación del mismo.

9. ¿Qué aspectos son considerados al momento de seleccionar al personal?

“Anteriormente la selección del personal se lo hacía en base a referencias, pero actualmente se lo hace a base de entrevistas, recepción de carpetas de acuerdo al perfil que la empresa necesita.”

Se determinó que la mayoría del personal que trabaja en la hostería La Estelita, fue seleccionado solamente en base a referencias de amigos; actualmente la contratación del personal se lo realiza mediante requerimientos acorde a las necesidades de la empresa, con el objeto de contar con trabajadores con experiencia que se puedan desenvolver en las diferentes áreas, y de esta manera mejorar la calidad del servicio.

10. ¿Cuál es el proceso de inducción del personal al momento de ingresar a la empresa?

“Nosotros no contamos con un manual de procedimientos, todo se lo hace más por sentido común y así se les ha ido introduciendo al personal tanto en orden como en limpieza”.

Se determinó que la hostería no cuenta con manual de procedimientos, lo cual esto no permite que se realice una adecuada inducción del personal para realizar las labores de la empresa, pero la empresa lo realiza de forma natural para el desempeño de las funciones de cada trabajador.

11. ¿Existe un plan de capacitación que fortalezca la mejora de competencias en cada uno de los trabajadores?

“Existe un plan de capacitación es más ahora el Ministerio de Turismo tiene un convenio con el SECAP para dar cursos de capacitación a los empleados pero aquí hay un problema nosotros como somos pequeños no tenemos turnos rotativos todos entran a trabajar a la una de la tarde y los cursos están dando desde las cinco de la tarde hasta las nueve de la noche y si envío a esa hora a capacitar al personal me quedo sin personal, ya está hablado vamos a contratar a la Universidad Latinoamericana de Quito para charlas de motivación, además si tenemos personal capacitado porque nosotros somos quienes capacitamos al personal”.

Se determinó que la empresa no puede otorgar programas de capacitación a los trabajadores de la hostería, debido a la complejidad de los horarios de los cursos que ofrece SECAP; pero se va a tratar de motivar al personal mediante charlas de motivación que estarán dirigidas por los propietarios de la empresa.

12. ¿Qué factores influyen al momento de seleccionar proveedores?

“Nosotros seleccionamos al proveedor por la calidad, nuestro mayor proveedor es SUPERMAXI y ahí claro que tenemos garantía porque cuando hay alguna falencia en el producto la devolución es el doble a la pérdida que tenemos, en compras del mercado nosotros seleccionamos lo mejor, pero con todos nuestros proveedores tenemos garantías y facilidades de pago”.

Se determinó que la hostería Estelita cuenta con proveedores que les brindan productos de calidad, variedad y cantidad, permitiendo de esta manera ofrecer productos de calidad.

1.7. Construcción de la matriz FODA

Una vez recolectada toda la información se puede proceder a realizar la matriz FODA

Cuadro 3.

Construcción de la matriz FODA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. La empresa cuenta con infraestructura propia.	1. Falta de capacitación al personal por parte de la empresa.	1. Ubicación estratégica de la hostería.	1. Competencia ofrece mayor variedad de productos y servicios.
2. Empresa privada legalmente constituida.	2. La administración es ejercida en forma empírica por parte de los dueños de la empresa.	2. Posibilidad de capacitación laboral del personal en la actividad turística que ofrece el Ministerio de Turismo.	2. Dificultad de acceso al crédito dado que el alto nivel de inversión en este negocio.
3. La empresa brinda incentivos al personal que labora en la misma.	3. Tendencia a sobrevalorar los precios de los servicios produciendo un desequilibrio muy fuerte en la estimación de precios.	3. Existencia de una política oficial tendiente a fortalecer al Ecuador como país destino para el turismo internacional.	3. Las vías de acceso a la hostería no se encuentran en buenas condiciones.
4. Flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado.	4. No cuenta con manual de procedimientos para la inducción del personal.	4. Múltiples atractivos turísticos por explotar.	4. Aparición de nuevos competidores con precios más atractivos e infraestructura moderna.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

1.8. Cruces estratégicos

Cuadro 4.

Cruces estratégicos

FACTORESEXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica de la hostería. 2. Posibilidad de capacitación laboral del personal en la actividad turística que ofrece el Ministerio de Turismo. 3. Existencia de una política oficial tendiente a fortalecer al Ecuador como país destino para el turismo internacional. 4. Múltiples atractivos turísticos por explotar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia ofrece mayor variedad de productos y servicios. 2. Dificultad de acceso al crédito dado que el alto nivel de inversión en este negocio. 3. Las vías de acceso a la hostería no se encuentran en buenas condiciones. 4. Aparición de nuevos competidores con precios más atractivos e infraestructura moderna.
FACTORES INTERNOS		
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con infraestructura propia. 2. Empresa privada legalmente constituida. 3. La empresa brinda incentivos al personal que labora en la misma. 4. Flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado. 	<p>(F1-O1) La empresa S.C.C. La Estelita cuenta con infraestructura propia por tal razón su ubicación es estratégica lo cual es un atractivo para el turismo</p> <p>(F1-O3) La empresa S.C.C. La Estelita es una empresa privada legalmente constituida mediante la existencia de una política tendiente a fortalecer al Ecuador como país destino para el turismo internacional, la hostería puede ser parte de los beneficios que atraiga la aplicación de esta política.</p>	<p>(F1-A3) La empresa cuenta con infraestructura propia pero las vías de acceso a la hostería no se encuentran en buenas condiciones, pero esto no es causa para que el turista pueda disfrutar de los paisajes que se logran observar desde la hostería.</p> <p>(F2-A2) La empresa está legalmente constituida por tanto los accionistas pueden tomar decisiones de ampliación del lugar, pero es complicado acceder al crédito dado al alto nivel de inversión que necesita el negocio.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación al personal por parte de la empresa. 2. La administración es ejercida en forma empírica por parte de los dueños de la empresa. 3. Tendencia a sobrevalorar los precios de los servicios produciendo un desequilibrio muy fuerte entre estos y los precios. 4. No cuenta con manual de procedimientos para la inducción del personal. 	<p>(D1-O2) La empresa no brinda capacitaciones permanentes al personal, mediante la posibilidad de capacitación laboral en la actividad turística que ofrece el Ministerio de Turismo, la empresa se evitará el gasto de incurrir en capacitaciones.</p> <p>(D2-O4) La dueños ejercen la administración en forma empírica pero gracias a esto conocen del lugar y pueden contratar instructores de parapente para crear un nuevo atractivo en la hostería, ya que pueden los turistas disfrutar de la increíble vista panorámica de la ciudad.</p>	<p>(D3-A4) La empresa con la tendencia a sobrevalorar los precios de los servicios y con la aparición de nuevos competidores con precios más atractivos e infraestructura moderna conlleva a que los clientes se decidan por los servicios de la competencia.</p> <p>(D1-A1) En la empresa hace falta programas de capacitación para mejorar los servicios, dado que la competencia ofrece más variedad de productos y servicios se da a entender que la competencia mantiene al personal capacitado y les permite tener un mejor servicio y ofrecer más productos y servicios.</p>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

1.9. Conclusión diagnóstica

Después de haber aplicado las encuestas y entrevista y en base a los resultados obtenidos; se determinó que en la empresa existen ciertos problemas uno ellos es la inexistencia de procedimientos técnicos para realizar cada una de las actividades, no existe un plan de capacitación para el personal y se puede establecer que existe una polivalencia de funciones y los más importante no cuenta con un manual de procedimientos; estas son algunas de las razones por la cual la empresa no ha podido desenvolverse de una manera eficaz y eficiente en el ámbito hotelero.

Es claro que la empresa ha progresado haciendo uso de la experiencia que poseen los administradores, pero en la actualidad las empresas no se manejan de esta manera, debido a que existe ciertos lineamientos a seguir para poder posicionarse en el mercado, sin mencionar que la competencia cada día está en constante cambio para brindar mejor calidad en la prestación del servicio hotelero.

De esta manera se concluyó que la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita tiene la necesidad de mejorar los procedimientos tanto administrativos como operativos, por esta razón se establece la propuesta de diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que contengan los lineamientos básicos para la realización de acciones correctivas y de mejoras de procesos de la misma. Cabe mencionar que el interés principal de la empresa es brindar un servicio eficaz y eficiente para satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Manual administrativo

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (BENJAMÍN, 2009, pág. 244)

Los manuales administrativos son de vital importancia para las empresas tanto públicas como privadas debido a que su objetivo principal es llevar los procesos en forma ordenada y coherente reflejado en un documento el cual lo pueden visualizar, propietarios y trabajadores de la forma como deben guiarse para solucionar cualquier tipo de inconveniente que pudiere presentarse en la empresa.

2.2. Manual de procedimientos

“Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización” (BENJAMÍN, 2009, pág. 245)

El manual de procedimientos es un documento en el que se detalla gráficamente los procesos que se deben seguir para realizar determinada actividad.

2.2.1. Definición de procedimientos

Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. (MALDONADO J. , 2011, pág. 2)

Un procedimiento es un conjunto de acciones que tiene que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

2.2.2. Definición de proceso.

Los procesos son las acciones que los individuos, los grupos y las organizaciones realizan como resultado de los insumos, y que conducen a ciertos resultados. A nivel individual, los procesos incluyen las emociones y los estados de ánimo, la motivación, la percepción y la toma de decisiones. A nivel grupal, abarcan la comunicación, el liderazgo, el poder y las políticas, así como el conflicto y la negociación. Por último, a nivel organizacional, los procesos incluyen la administración de recursos humanos y las prácticas del cambio. (STEPHEN & TIMOTHY, 2013, pág. 25)

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos coordinados u organizados que se realizan o que tienen un lugar con un fin.

2.2.3. Factores de un proceso.

1. Personas. Un responsable y los miembros del equipo de proceso, toda ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de Gestión de Personas

2. Materiales. *Materias primas o semielaboradas, información (muy importante especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso.*

3. Recursos físicos. *Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.*

4. Métodos / Planificación del proceso: *Método de trabajo, Procedimiento, Hoja de Proceso, gama, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo.*

5. Medio ambiente *o entorno en el que se lleva a cabo el proceso.*

Un proceso está bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores del proceso, supuesta la conformidad del input.

En caso de un funcionamiento incorrecto, poder saber cuál es el factor que lo ha originado es de capital importancia para orientar la acción de mejora y hacer una auténtica gestión de calidad.

(Velasco, 2013, pág. 51)

En el desarrollo de una determinada actividad es importante que los factores que intervienen en los procesos deben estar en forma concatenada para cumplir a cabalidad con los objetivos establecidos por la empresa

2.3. La empresa

2.3.1. Definición de empresa

PALAFIX Gustavo y HERNÁNDEZ Sergio (2011) pág. 33 manifiestan: *“Entidad legal, económica, social y moral en la que inversionistas, empresarios e individuos*

capacitados se unen con el objeto de producir bienes y servicios que satisfacen una o varias necesidades de los individuos en el mercado en el que opera”

Entidad legalmente constituida con recursos económicos, materiales y talento humano con el fin de producir un bien o servicio que satisfagan las diferentes necesidades de los consumidores que se encuentran en un mercado.

2.4. Gestión administrativa

2.4.1. Planeación

La planeación es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio, logrando una predicción lo más probable del futuro para generar planes que puedan garantizar el éxito. (ROJAS, 2011, pág. 14)

La planeación es establecer metas para la empresa de una manera anticipada y la forma como se va a desarrollar para cumplir los objetivos propuestos.

2.4.2. Importancia de la planeación

Ayuda a una empresa a conseguir el máximo efecto de un esfuerzo determinado. Permite que una empresa tenga en cuenta los factores relevantes y se enfoque en los críticos. La planeación ayuda a garantizar que la empresa estará preparada para cualquier eventualidad razonable y para todos los cambios que resulten necesarios. La planeación permite a una empresa reunir los recursos necesarios y llevar a cabo las tareas de la manera más eficiente posible. (FRED, 2013, pág. 101)

La planeación permite a las personas realizar proyecciones a mediano o largo plazo de cada una de las actividades, de esta manera llegar de una manera más fácil a las metas, evitando subestimaciones muy exageradas en las proyecciones sobre un resultado que en la práctica sea imposible de lograr.

2.4.3. Organización

Las organizaciones son por lo general personas jurídicas creadas para el logro de determinados objetivos financieros y sociales, mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos y tecnológicos. Estos recursos tienen que ser administrados a través de estructuras jerárquicas caracterizadas por relaciones de poder, controles, evaluación división del trabajo, comunicaciones complejas, motivación, capacitación, retroalimentación y liderazgo para el logro de los objetivos determinados. (PRIETO, 2012, pág. 49)

Las organizaciones son grupos sociales conformados por personas, tareas y administración que están dispuestas a trabajar en forma coordinada mediante una buena comunicación para lograr cumplir con los objetivos y misión de la empresa

2.4.4. Principios de la organización

Según DAFT RICHARD Y MARCIC DOROTHY PÁG. 250-267

a) Cadena de Mando

Línea continua de autoridad que vincula a todas las personas en una organización y específica a cada individuo a quien le debe reportar.

b) Autoridad

Derecho formal y legítimo de un administrador para tomar decisiones, emitir órdenes y asignar recursos para lograr los resultados deseados para la organización.

c) Responsabilidad

El deber de desempeñar una tarea o actividad asignada.

d) Rendición de Cuentas

Significa que las personas con autoridad y responsabilidad deben reportar y justificar los resultados de las tareas a aquellas personas que están por encima de ellas en la cadena de mando.

e) Delegación

Proceso que usan los administradores para transferir la autoridad y la responsabilidad a posiciones por debajo de ellos en la jerarquía.

f) Tramo de Control

Número de empleados que le reportan a un supervisor. Algunas veces recibe el nombre de tramo de administración.

g) Coordinación

Se refiere a la calidad de la colaboración entre departamentos.

Los principios de organización permiten a la empresa

2.5. La estructura organizacional

Según PALAFOX Gustavo y HERNÁNDEZ Sergio (2011) pág. 201 “La estructura organizacional de una empresa depende fundamentalmente de sus recursos, la tecnología que utiliza, el mercado en el que opera y su estrategia. La organización como fase del proceso administrativo establece las reglas y los elementos universales para diseñar técnicamente a la empresa”.

“En términos generales, una organización está bien diseñada cuando los individuos que laboran en ella saben cuál es su trabajo, su responsabilidad, su facultad para tomar decisiones, su nivel jerárquico y los canales de comunicación formal; otros aspectos importantes son evitar la duplicidad de actividades y permitir la integración emocional del factor humano en razón de la misión de la organización. En la organización de la empresa se debe buscar que las relaciones entre las áreas generen sinergia, no competencia ni fracturación de la visión”.

El correcto diseño estructural permitirá una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una organización. Al estar mejor organizados se logrará hacer mejor uso de los recursos, de tal forma que la empresa puede ser más eficiente en el transcurrir del tiempo. La manera en que las empresas resuelven organizarse es diferente, depende de cada una la forma como estructurar y acoplarse al tipo de empresa que es, con el fin de alcanzar de manera eficiente los objetivos que ellas se han propuesto y obtener el máximo aprovechamiento de recursos humanos.

2.5.1. Definición de organigrama

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones con niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (HERNÁNDEZ & Rodríguez, 2012)

Un organigrama es la forma de representar gráficamente a la empresa de modo que se pueda determinar la estructura jerárquica e interrelación de los órganos.

2.5.2. Objeto organigrama.

Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

Utilidad Organigrama.

Proporciona una imagen formal de la organización.

Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.

Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

Constituye una fuente autorizada de consulta.

(HERNÁNDEZ & Rodríguez, 2012, pág. 124)

Los organigramas son de vital importancia en toda empresa debido a que permiten tener claro la división de funciones, los niveles de jerarquía, líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación.

2.5.3. Diagrama de flujo

Un dibujo refleja una sucesión de hechos u operaciones mediante una serie de símbolos específicos. El diagrama explica, hacia dentro del sistema cliente, el flujo actual que sigue el proceso. Lo anterior, al dibujar los procesos permite conocerlos con detalle, advertir áreas focales de atención, duplicidad o por mejorar. También sirve para descubrir los posibles esfuerzos necesarios para ajustar los procesos, alinearlos o enfocarlos en la misión.

Puede requerir intervenciones de mantenimiento en primera instancia o de mejora, si la acción se considera estratégica. (Robledo Ruiz, 2012, pág. 100)

Un diagrama de flujo es una representación gráfica que separa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus

departamentos, u áreas de su estructura organizativa. Es una herramienta útil para poder entender adecuadamente las diferentes etapas de cualquier proceso y su funcionamiento.

2.5.4. Ventajas de los diagramas de flujo

Según la autora UGALDE, Romero, 2013 determina las siguientes ventajas:

- *Muestran de manera global la composición de un proceso o procedimiento por lo que favorecen su comprensión como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.*
- *Permite identificar problemas tales como cuellos de botellas o posibles duplicidades que se presentan durante el desarrollo de los procedimientos, así como las responsabilidades y los puntos de decisión.*
- *Facilitan a los funcionarios el análisis de los procedimientos, mostrando gráficamente quien proporciona insumo o recursos y a quien van dirigidos.*
- *Sirve como herramienta para capacitar a los nuevos funcionarios, y de apoyo cuando el titular responsable del procedimiento se ausenta de manera que otra persona pueda remplazarlo.*
- *La creación del diagrama de flujo es una actividad que agrega valor, pues el proceso que presenta está disponible para ser analizado, no solo por quienes lo llevan a cabo, sino también por todas las partes interesadas que aportaran nuevas ideas para cambiarlo y mejorarlo.*



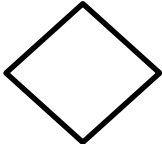

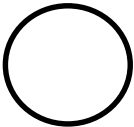


Los diagramas de flujo tienen la ventaja de mostrar la continuación del proceso en cuestión, las áreas involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica de un procedimiento administrativo.

2.5.6. Simbología de los diagramas de flujo

Numerosas organizaciones usan distintos símbolos, pero el Comité de computadoras y procesadoras de información de la Asociación Norteamericana de Normas ha hecho un gran esfuerzo para normalizar los símbolos de los diagramas de flujo. Esta normalización permite comprender cualquier diagrama de flujo que usen los símbolos recomendados. Cada símbolo normal de diagrama de flujo tiene un significado especial.

Cuadro 5.

Diagrama de flujo



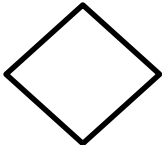
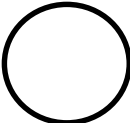

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	Expresa Inicio o Fin de un Programa
	Expresa operación algebraica o de asignación.
	Expresa condiciones y asociaciones alternativas de decisión lógica.
	Entrada / salida: Representa cualquier tipo de fuente de entrada y salida.
	Conector dentro de la página.
	Representa resultado mediante un reporte impreso
	Almacenamiento en línea Disco Magnético.

Fuente: Romero María Patricia

Elaborado por: La autora

Simbología a utilizar en los procesos de la empresa

Cuadro 6.***Simbología a utilizar procesos de la empresa***

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	Expresa Inicio o Fin de un Programa
	Expresa la realización de cada una de las actividades
	Expresa como tomar decisiones mediante preguntas que se realizan durante el proceso
	Conector dentro de la página.
	Representa envío de documentos de un departamento a otro

Elaborado por: La autora

2.6. Dirección

“Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están: dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.”

Extraído de: <http://catedradireccionycontrol.blogspot.com/2011/02/administracion-concepto-y-funcion.html>.

La dirección exige un alto nivel de liderazgo de personas que administran la empresa, además requieren la adopción de un sistema de comunicación que permita a los involucrados trabajar en equipo para una correcta toma de decisiones, y de esta forma contribuir de manera eficaz al cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.7. Control

Según DAFT Richard y MARCIC Dorothy (2009) pag. 8 *“Es la función administrativa concerniente a la supervisión de las actividades de los empleados, busca que la organización siga el camino correcto hacia sus metas y se encarga de hacer correcciones según sea necesario”*.

El control permite evaluar el desempeño de un plan estratégico y garantiza que las operaciones reales tengan concordancia con las operaciones planificadas, el encargado de realizar esta función es el gerente de la empresa.

2.7.1. Importancia del control

- *Mejorar la Calidad: Al realizar controles las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige garantizando que los errores se eliminen.*
- *Enfrentar el cambio: El cambio forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan...*
- *Producir ciclos más rápidos.*
- *Agregar valor.*
- *Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.*

(López, Espinal, & Roa, 2012, pág. 27)

El control permite detectar las fallas que se pueden presentar en los procesos con el fin de eliminar esos errores y de esta manera entregar un producto de calidad con un valor agregado.

2.7.2. Tipos de control

a) Control administrativo

“El control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes.” (Bernal & Sierra, 2013, pág. 326)

El control administrativo consiste en ejercer la dirección de un proyecto y supervisar los pasos simultáneos o sucesivos que se orientan hacia un objetivo.

b) Control anticipado o preventivo

“Es el tipo de control más deseable para los administrativos y se realiza antes de que los procesos o eventos se implementen. Tiene como propósito evitar que se presenten problemas antes de que las actividades planeadas se ejecuten.” (Bernal & Sierra, 2013, pág. 328)

Este tipo de control permite prevenir aquellos procesos que puedan ocasionar contratiempos en las actividades de la empresa.

c) Control durante o concurrente

Es el control que se realiza durante el tiempo que se está ejecutando una determinada actividad. La forma más usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo

de la actividad de trabajo. Es la supervisión que se realiza durante y en el sitio de trabajo. (Bernal & Sierra, 2013, pág. 328)

Este tipo de control permite que se haga la respectiva supervisión en el momento en que se está ejecutando la actividad de trabajo, para de esta manera corregir los problemas a tiempo y evitar costos innecesarios.

d) Retroalimentación

El control de retroalimentación (utilizar la información para realizar cambios) se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados. Cuando se han implementado controles previos a los procesos y durante éstos, los controles posteriores son de gran importancia, pero cuando el control sólo se efectúa al final sin controles previos, las consecuencias pueden ser altamente negativas para las organizaciones. (Bernal & Sierra, 2013, pág. 328)

Este tipo de control permite basarse en información de resultados pasados con el fin de corregir posibles problemas que se puedan presentar a futuro.

2.8. Eficiencia

Capacidad de las personas y de las organizaciones de obtener los máximos resultados con la mínima cantidad de insumos; es decir, que la eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos. En otras palabras, la eficiencia tiene que ver con el uso de los recursos a fin de producir de la mejor forma los bienes o los servicios en las organizaciones. En síntesis, se refiere a hacer las cosas bien. (Bernal & Sierra, 2013, pág. 17)

La eficiencia es hacer uso correcto de los recursos en un menor tiempo posible para lograr un mismo objetivo.

2.9. Eficacia

La eficacia implica realizar las cosas correctas y, por consiguiente, consiste en que las personas realicen las actividades que conducen las organizaciones al lograr sus metas y por ende sus resultados. En síntesis, la eficacia fue el resultado de lo que hoy se conoce como administración y o gerencia por resultados o por objetivos. (Bernal & Sierra, 2013, pág. 17)

La eficacia consiste en la capacidad que tienen las personas para cumplir con los objetivos y metas establecidos por la empresa.

2.10. Parámetros

Son unidades que sirven para medir el comportamiento de un proceso y su resultado (producto y/o servicio), permiten detectar partir de una norma o estándar. Los parámetros se basan en los sistemas de medición universal (metro, kilo, litro, pesos, etc.) o en los desarrollados por las empresas, siempre y cuando estén bien establecidos y sean objetivos, y se utilicen de manera consistente. (Hernández & Anda, 2012, pág. 268)

Los parámetros sirven como base para la aplicación de los procesos que se presentan en la empresa sean estas de una manera estándar o por unidades.

2.11. Estándares

“Los estándares son la norma de comportamiento deseado en los resultados de la operación de un proceso y de las características cuantitativas que debe tener un producto o servicio. Se representan por medio de un nivel cuantitativo del parámetro.” (Hernández & Anda, 2012, pág. 269)

Un estándar es una norma de comportamiento con el objeto de fijar reglas, guías o características para que se utilice repetidamente en la empresa.

2.12. Cadena de mando

“La cadena de mando es una línea ininterrumpida de autoridad que se extiende desde la parte superior de la organización hasta los niveles inferiores y aclara quien debe reportarse con quien.” (STEPHEN & TIMOTHY, 2013, pág. 483)

La cadena de mando se refiere al nivel jerárquico que se extiende desde la parte superior hasta la parte inferior de la empresa, esto además define las tareas, puestos de trabajo, departamentos y cada área tienen una persona que asume la responsabilidad del desempeño de la organización.

2.13. Monitoreo del entorno

Es obligación de todas las empresas registrar lo que ocurre, o lo que está por suceder en sus entornos. El cambio es una constante en el mundo, su dinámica es cada vez más acelerada, por lo tanto las organizaciones que no se anticipen o no intenten manejar estos crecientes y rápidos cambios, pueden afrontar graves problemas en el futuro. Solo mediante el monitoreo del entorno de una organización se podrán identificar y comprender estos cambios. (MALDONADO J. , 2010, pág. 59)

Las empresas deben estar preparadas para todo tipo de cambio que se pueda presentar en el mercado, dado que si no realizan el monitoreo del entorno las empresas pueden acarrear problemas a futuro y pueden desaparecer.

2.14. Demanda

“Demandar significa estar dispuesto a comprar, mientras que comprar es efectuar realmente la adquisición. La demanda refleja una intención, mientras que la compra constituye una acción.”

Un individuo demanda algo cuando lo desea y además posee los recursos necesarios para tener acceso a él.” (MOCHÓN & CARREÓN, 2011, pág. 85)

La demanda se refiere a la adquisición de un bien o un servicio por parte de los individuos de acuerdo a sus necesidades, mediante recursos que posee para realizar la compra.

2.15. Oferta

“Ofrecer es tener la intención o estar dispuesto a vender, mientras que vender es hacerlo realmente. La oferta muestra las intenciones de venta de los productores.” (MOCHÓN & CARREÓN, 2011, pág. 85)

La oferta es la intención de entregar un bien o servicio con el propósito de que el otro lo acepte a un precio de venta inferior.

2.16. Riesgo

“Un riesgo es la posibilidad que los resultados reales difieran de los esperados o que algún evento desfavorable ocurra”. (CÓRDOBA, 2012, pág. 16)

Es la probabilidad de que existan eventos inesperados que puedan afectar a la empresa.

2.17. Capital humano

“En capital humano se incluyen todas las capacidades individuales, los conocimientos y destrezas de los empleados. Este conjunto de valores que son provistos directamente para todos los empleados (inclusive directivos), juegan un papel preponderante en todas las organizaciones.” (CÓRDOBA, 2012, pág. 62)

El capital humano son todas las capacidades individuales, conocimientos, formación, experiencia, habilidades, aptitudes de los empleados y son de vital importancia para el desarrollo de la empresa.

2.18. Rotación de puestos

“Esta práctica supone alternar tanto a los administradores como a los no administradores de un puesto a otro, y al hacer esto se espera que el individuo realice más actividades laborales debido a que trabajo incluye diferentes tareas.” (GIBSON, IVANCEVICH, DONNELLY, & KONOPASKE, 2011, pág. 374)

La rotación de puestos implica que los trabajadores de un grupo o línea de producción intercambian puestos un número determinado de veces durante la jornada. Esto supone beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores.

2.19. Recursos financieros

Son los fondos necesarios para poder llevar a cabo la actividad empresarial. Podrían venir datos en un primer momento por las aportaciones de los socios o bien por créditos concedidos por entidades financieras (Patrimonio Neto y Pasivo) además de los futuros ingresos procedentes de la comercialización de sus bienes o servicios (TEJADO & IGLESIAS, 2011, pág. 7)

Los recursos financieros están dados por las ventas de los productos o servicios que oferta la empresa, además de inversionistas que aportan con capital a cambio de un rendimiento a futuro y por créditos otorgados por entidades financieras.

2.20. Procesos administrativos

Según PALAFOX Gustavo y HERNÁNDEZ Sergio (2011) pág. 300 *“Este proceso se da de la siguiente forma:*

- a) **Investigar** la composición del mercado en términos económicos, geográficos, edades de los consumidores, etc.
- b) **Planear** actividades de venta, publicidad, precios, productos nuevos, etc.
- c) **Organizarse** mediante un área de trabajo (funcional), gerencias departamentos, puestos, etc. con cargas de trabajo y responsabilidades precisas.
- d) **Integrar** al personal capacitado que la estrategia de la empresa requiere y a los líderes que le den
- e) **Dirección** precisa de a los objetos que se persiguen, y
- f) **Controlar** el desarrollo de los planes para que se den dentro de lo deseado y evaluar las desviaciones para tomar las acciones correctivas pertinentes.

El proceso administrativo es el instrumento que se utilizan en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. El desempeño gerencial se evalúa de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del proceso administrativo.

2.20.1. Áreas funcionales de la organización

Según PALAFOX Gustavo y HERNÁNDEZ Sergio (2011) pág. 285 “En teoría, las áreas funcionales de las organizaciones son iguales; sin embargo, en la practica el nombre y el número de las áreas funcionales cambian según la organización y el tamaño de la empresa. En las micro y pequeñas empresas, cuando los recursos económicos y las operaciones de la empresa no justifican la creación de ciertas áreas, las funciones de estas las realizan las ya existentes; sin embargo, aunque la estructura y los nombres cambien, las funciones regularmente se agrupan”.

Las áreas funcionales de la organización están especificadas de tal modo que hay personas responsables por cada área y delegación de funciones, que buscando la sincronización

y armonía en el desempeño de una actividad se logran conseguir los objetivos y metas planteadas.

2.21. Contabilidad

Según BRAVO Mercedes (2011) pág. 1 “Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al termino del ejercicio económico o periodo contable”.

Contabilidad es el proceso mediante el cual se realiza el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones de las transacciones de una empresa de tal modo que permita conocer la situación económica y financiera de un periodo contable.

2.21.1. Estados financieros

BRAVO Mercedes (2011) manifiesta: “Los Estados Financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía”

a) ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Según CELAYA Roberto (2013) pág. 137 “CONTABILIDAD BASICA UN ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS” EDITORIAL MEXICO “Es el estado financiero básico de una entidad, porque muestra una fecha determinada los bienes y derechos representados en sus activos, las deudas y obligaciones representadas por su pasivo, las aportaciones de los socios y accionistas, así como los resultados de sus operaciones representados por el capital contable”.

b) ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Según CELAYA Roberto (2013) pág. 141 “Es el estado financiero básico que presenta los resultados reflejados como pérdidas o ganancias debido a las operaciones, transformaciones y situaciones que realiza o afectan a la entidad. El nombre de estado de resultado integral lo utilizan las entidades orientadas al lucro, y el estado de actividades las que no están orientadas al lucro. Sin embargo, ambos tipos de entidades preparan dichos estados financieros con un enfoque similar”.

c) ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Según CELAYA Roberto (2013) pág. 142 “Este estado financiero sirve para percatarse si en realidad hubo capitalizaciones o descapitalizaciones, es decir, si entraron recursos a las cuentas de capital, o si por el contrario, hubo compensaciones entre movimientos (como en el caso del traspaso de utilidades del ejercicio a utilidades acumuladas, su presentación es anual ya que el capital contable no sufre tantos cambios como podría ser en su activo o en los resultados”.

d) ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Según CELAYA Roberto (2013) pág. 144 “Es uno de los estados financieros básicos. Como la mecánica de este estado es comparar los estados de situación financiera a una fecha específica y determinar sus diferencias, la información debe ser comparativa, para lo cual deberán traerse a pesos del estado más actual las cifras del estado más anterior”.

Los estados financieros sirven para preparar un informe periódico acerca de la situación de la empresa, los avances de la administración y los resultados alcanzados durante la comparación de periodos anteriores con periodos presentes. Forman una combinación de hechos registrados, contables y juicios personales.

2.22. Indicadores financieros

ESPINOZA Viviana (2013) pág. 63 *Con el objeto de analizar de mejor manera la situación financiera de una empresa, los indicadores financieros se han agrupado de acuerdo a cuatro criterios generales:*

- a) *Indicadores de liquidez*
- b) *Indicadores de actividad*
- c) *indicadores de rentabilidad*
- d) *Indicadores de endeudamiento*

2.22.1. Indicadores de liquidez

Ortiz, 2013 *“Medir la capacidad que tiene la empresa para atender sus obligaciones y demás compromisos desembolsos de efectivo en el corto plazo. Así mismo, permite determinar la facilidad o dificultad que tiene una empresa para generar el efectivo suficiente que le permita cubrir con sus pasivos corrientes”.*

En la siguiente tabla, se incluyen los indicadores que pertenecen a este grupo, con sus respectivas formulas:

Cuadro 7.

Indicadores de liquidez

INDICADOR	FÓRMULA			EXPLICACIÓN
Razón Corriente	Activo Corriente	Corriente /	Pasivo	Si el resultado es mayor a 1, se considera aceptable.
Prueba Ácida	Activo Corriente	Corriente-Inventario /	Pasivo Corriente	Si el resultado es mayor a 1, se considera aceptable.
Capital Neto de Trabajo	Activo Corriente	Corriente -	Pasivo	Es importante disponer de un capital de trabajo neto positivo

Fuente: ESPINOZA Viviana (2013)

Elaborado por: La autora

Los indicadores de liquidez permiten saber la solvencia de la empresa es decir si la empresa tiene liquidez suficiente para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de establecer qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año.

2.22.2. Indicadores de actividad

Ortiz, 2013 *“Pretenden medir en sentido dinámico el uso de recursos, mediante la comparación entre las cuentas del balance, que son estáticas y las cuentas de resultados que son de naturaleza dinámica”*.

Este tipo de indicadores de actividad que también se conocen como de Rotación, a su vez permiten evaluar la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos, de manera especial aquellos activos relacionados con la actividad operacional de la empresa.

Cuadro 8.-

Indicadores de actividad

INDICADOR	FÓRMULA	EXPLICACIÓN
Rotación de Cartera (cuentas por cobrar)	$\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365 \text{ días} / \text{Ventas a crédito}$	Preferible tener rotación ágil.
Rotación de Inventarios	$\text{Inventario promedio} \times 365 \text{ días} / \text{Costo de mercadería vendida}$	Preferible rotación ágil.
Rotación de proveedores	$\text{Cuentas por pagar promedio} \times 365 \text{ días} / \text{Compras a crédito de periodo}$	Preferible rotación ágil.
Ciclo de Efectivo	$\text{Rotación de cartera} + \text{rotación de inventario} - \text{rotación de proveedores}$	No existe un parámetro estándar, hay que considerar varios aspectos del negocio.

Fuente: ESPINOZA Viviana (2013)

Elaborado por: La autora

Los indicadores de actividad sirven para medir la eficiencia del uso adecuado de los activos que posee la empresa, es decir, estos activos deben ayudar a contribuir al máximo al logro de los objetivos, no conviene tener activos improductivos dentro de una empresa.

2.22.3. Indicadores de rentabilidad

Ortiz, 2013 “Este tipo de indicadores, también se conoce como de rendimiento y tienen como finalidad, medir la efectividad de la administración para generar utilidad a los accionistas, lo que incluye por un lado una correcta administración de los costos/gastos así como la generación de ventas”.

La clasificación de las razones que forman parte de este grupo, se resumen en la siguiente tabla:

Cuadro 9.

Indicadores de rentabilidad

INDICADOR	FÓRMULA	EXPLICACIÓN
Margen Bruto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	Mientras mayor es el resultado es mejor.
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$	Mientras mayor es el resultado es mejor.
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	Mientras mayor es el resultado es mejor.
Rendimiento del Patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Para su análisis se debe comparar con el costo de oportunidad de cada inversionista.
Rendimiento del Activo Total (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total promedio}}$	Mientras mayo es mejor. En esta razón no influye la forma como han sido financiados los activos
Sistema Dupont	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Permite conocer de dónde procede el margen de utilidad.

Fuente: ESPINOZA Viviana (2013)
Elaborado por: La autora

La diferencia que existe entre la utilidad bruta, operativa y neta es:

Utilidad bruta: constituye aquella que resulta de descontar a las ventas únicamente el valor del costo de ventas.

Utilidad operacional: es aquella que resulta de descontar a la utilidad bruta todos los gastos operativos-administrativos de la empresa.

Utilidad neta: constituye la ganancia final que tuvo una empresa, luego de descontar todos los gastos (intereses, impuestos)

Los indicadores de rentabilidad sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos para de esta manera convertir las ventas en utilidades.

2.22.4. Indicadores de endeudamiento

Ortiz (2013) indica que este tipo de indicadores tiene como objetivo medir el grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Por tanto, se establece inclusive el riesgo que corren los dueños y acreedores de la empresa.

Clasificación general de los indicadores de endeudamiento:

Cuadro 10.

Indicadores de endeudamiento

INDICADOR	FÓRMULA	EXPLICACIÓN
Nivel de Endeudamiento	Total Pasivo / Total Activo	El nivel de endeudamiento ideal debe ser del 50%
Concentración del Pasivo a acorto plazo	Pasivo Corriente / Pasivo Total	Para su análisis, se debe considerar el tipo de empresa.
Endeudamiento Financiero	Obligaciones Financieras promedio / Ventas	Deseable que este tipo de endeudamiento no supere el 30% de las ventas.
Impacto de la Carga Financiera	Gastos Financieros / Ventas	Deseable que la carga financiera no supere el 10% de las ventas
Cobertura de Intereses	Utilidad de Operación / Gastos Financieros	Mientras mayor es el resultado, es mejor, porque demuestra más capacidad de utilidad para cubrir con el pago de intereses financieros.

Fuente: ESPINOZA Viviana (2013)

Elaborado por: La autora

Los indicadores de endeudamiento miden el grado y la forma como los acreedores participan en el financiamiento de la empresa y el riesgo que corren los dueños y acreedores en un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

2.23. Conclusión del marco teórico

En el proceso de investigación, uno de los elementos que permite sustentar la respectiva investigación es el marco teórico, porque de esta manera se puede empezar a recopilar información relevante con el fin de crear respaldos en la elaboración del trabajo de grado.

Este proceso implica analizar y exponer teorías que se consideran adecuados para la correcta realización del planteamiento del marco teórico.

Por otra parte en la elaboración del presente trabajo se hace puntal tomar bases teóricas que sirvan para la elaboración de la propuesta, de esta manera resulta más fácil tener las ideas claras y los parámetros a seguir de acuerdo a lo que se va a proponer.

Hay que tomar en cuenta que mientras se esté realizando el marco teórico se debe hacer las respectivas citas bibliográficas, con el fin de evitar plagio en el documento, debido a que esto puede traer consecuencias al finalizar la elaboración del trabajo de grado.

Como punto final es necesario realizar un aporte personal de cada uno de los temas seleccionados con el fin de proporcionar facilidad de comprensión para los lectores.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

3.1. Introducción a la propuesta

Después de haber realizado el diagnóstico situacional en la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita tanto al cliente como al personal que labora en la hostería, se encontró ciertos problemas en donde se observa que no se realiza los procedimientos técnicos a seguir para desempeñar las labores, además se lo presenta con la finalidad de mejorar notablemente las actividades tanto internas como externas, al utilizar esta propuesta de Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, brindará una información detallada, ordenada en forma cronológica acerca de todas las instrucciones, responsabilidad e información sobre políticas, funciones y procedimientos de las diferentes operaciones o actividades que se realizan en una empresa.

Orientado a conservar la fidelidad de los clientes, dando énfasis a las expectativas de satisfacción de sus necesidades, ofreciendo soluciones efectivas, reales y oportunas a clientes locales, nacionales e internacionales; desarrollando actividades que contribuyan a un desarrollo sostenible.

Para hacer realidad todos los parámetros antes mencionados se hace la propuesta de diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros con el fin de mejorar la calidad del servicio en una forma más eficaz y eficiente y de la misma manera alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

3.2. Gestión estratégica

3.2.1. Logotipo de la empresa S.C.C. LA ESTELITA

La imagen de la empresa se ve representada por el siguiente logotipo que es propio de la empresa y será utilizada en el transcurso del desarrollo de la propuesta.

Gráfico 22.

Logotipo S.C.C. La Estelita



Fuente: S.C.C. La Estelita.

La empresa lleva el nombre de “La Estelita” en conmemoración a la madre de los señores Jara, el color verde representa la naturaleza que rodea a la hostería, la imagen de la casa porque es llamativo y la tipografía le da un estilo rústico a la hostería.

3.2.2. Misión propuesta



La Estelita es una empresa de carácter privado, líder en la prestación de servicios en restaurante y hospedaje, brindando un producto y servicio de la más alta calidad en la ciudad de Ibarra, satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los clientes locales, nacionales e internacionales a través de acciones de puntualidad, respeto y eficiencia con personal totalmente capacitado; a la vez comprometido con el cuidado del medio ambiente y su preservación.

3.2.3. Visión propuesta



La Estelita

Para el año 2020 La Estelita será una empresa líder en el sector hotelero, llegando a ocupar un posicionamiento importante en el mercado local, brindando a nuestros clientes excelencia en los productos y servicios, manteniendo un desarrollo sostenible lo cual ayudará a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región norte del país.

3.2.4. Valores institucionales

a) Responsabilidad:

Para cumplir con las obligaciones definidas en los procesos de prestación de servicios en el ámbito hotelero.

b) Puntualidad:

Cumplir con los horarios de trabajo con el fin de reducir costos por atrasos indebidos.

c) Excelencia:

Brindar un servicio de calidad con la finalidad de satisfacer al cliente según sus necesidades.

d) Objetividad:

Comprometidos con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

e) Creatividad:

Adopción de nuevas ideas innovadoras por parte de la empresa para generar valor agregado.

f) Integridad:

Siendo coherentes entre lo que se debe hacer y en lo que en realidad se hace en la realización de las actividades.

3.2.5. Políticas administrativas

Para la empresa S.C.C. La Estelita se podrían implementar políticas administrativas como:

- Informar al personal operativo y administrativo acerca de la misión, visión y objetivos establecidos por la empresa.
- Establecer comunicación ascendente (directivos hacia trabajadores) y descendente (trabajadores hacia directivos) y comunicar los respectivos cambios que pueda presentar esta estrategia.
- Efectuar evaluaciones periódicas y permanentes en los procesos de cada una de las áreas de la empresa.
- Ejecutar las actividades laborales con eficiencia y eficacia.
- Proporcionar los recursos necesarios a los trabajadores para desempeñar cada una de las actividades de forma adecuada.
- Todo el personal de la empresa debe mantener un comportamiento ético.
- Cumplir con las normas y procedimientos que establece la empresa.

- Utilizar adecuadamente el uniforme proporcionado por la empresa según el área al que corresponda, portando además su respectiva identificación.
- Conocer las expectativas del cliente para entregar productos y servicios que satisfagan sus necesidades.
- Trabajar y conservar un ambiente laboral en armonía para satisfacción de los trabajadores y desarrollo de la empresa.
- Permitir participar tanto al personal operativo como administrativo con ideas de mejoramiento para la empresa.
- Brindar seguridad tanto al personal que labora en la empresa como también a los huéspedes de la misma.
- La empresa está en la obligación de devolver a los huéspedes objetos de valor olvidados en las habitaciones.
- En caso de existir anomalías dentro de la empresa el personal está en la obligación de comunicar de forma inmediata a su superior.

3.2.6. Reglamento interno de trabajo

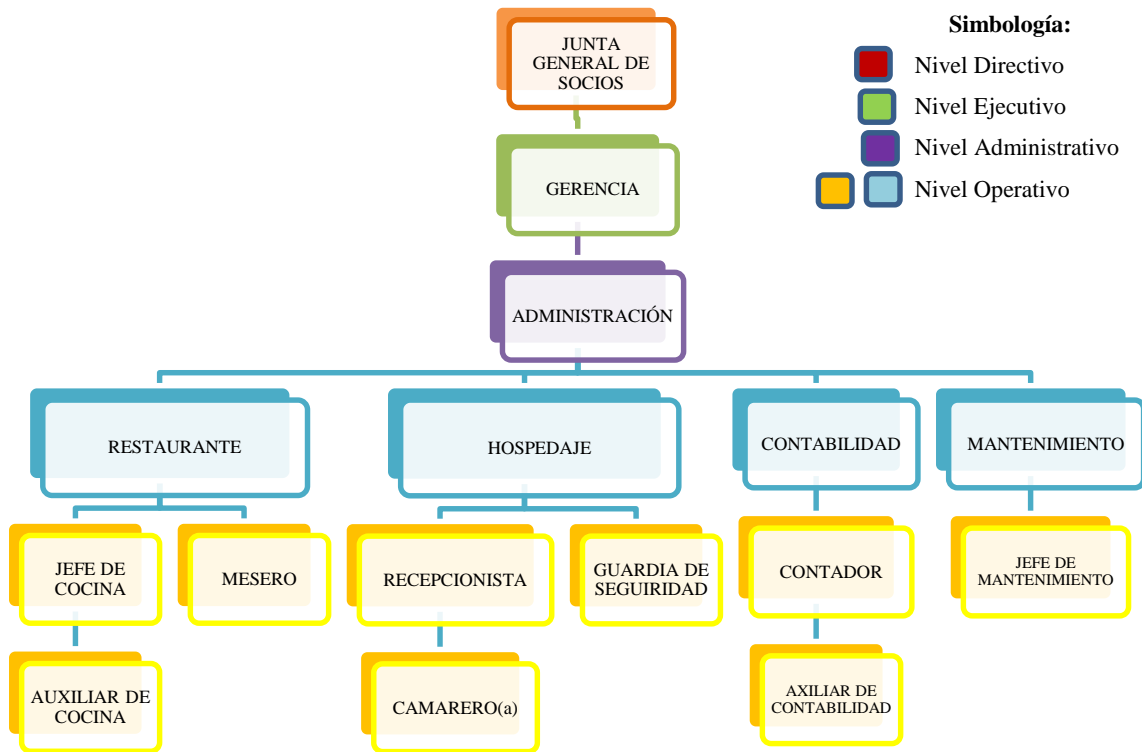
El reglamento interno de trabajo es un documento de vital importancia, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador. De acuerdo al Ministerio de Trabajo se establece un ejemplo del reglamento para que pueda ser aplicado en la empresa, se puede observar en el **ANEXO N° 2**.

3.3. Gestión administrativa

3.3.1. Organigrama estructural propuesta

Gráfico 23.

Organigrama estructural propuesta



Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora


3.3.2. Manual de funciones

Los Manuales de funciones son instrumentos de trabajo para la administración moderna, sirven de fuente de información interna tanto para los directivos como para los funcionarios, debe ser considerado como el reflejo de una administración bien organizada y eficiente, procurando la tecnificación y racionalización de los procesos.

A continuación se presenta la propuesta de un manual de funciones para la empresa S.C.C. La Estelita de la ciudad de Ibarra.

Cuadro 11.

Manual de funciones accionista

		S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES IDENTIFICACIÓN			
Nombre del Puesto:	SOCIOS		
Nivel:	DIRECTIVO		
NATURALEZA DEL PUESTO			
Dirigir la marcha y orientación de los negocios sociales de la empresa.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Nombrar al Gerente General de la empresa. • Analizar la necesidad de financiamiento de la empresa y emitir la respectiva aprobación. • Resolver la repartición de utilidades. • Decidir sobre el aumento o disminución del capital. 			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 12.**Manual de funciones gerente**

		S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador	
MANUAL DE FUNCIONES			
IDENTIFICACIÓN			
Nombre del Puesto:	GERENTE		
Nivel:	DIRECTIVO		
Jefe (s) Inmediato (s)	ACCIONISTA		
Subordinado (s)	Administrador		
Inmediato (s)	Contador		
PERFIL PARA EL CARGO			
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Administración de Empresas Dominio del idioma inglés Manejo de sistemas informáticos.		
Edad:	28 – 45 años		
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en cargos similares		
Competencia Laboral	Liderazgo, creatividad y facilidad de comunicación.		
NATURALEZA DEL PUESTO			
Supervisar y controlar las actividades de la empresa			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Asignar los recursos de la empresa. • Planear y desarrollar metas y objetivos a corto y largo plazo. • Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones. • Revisión del presupuesto. • Tomar decisiones y hacerlas cumplir. • Resolver problemas. • Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, personal y proveedores. • Contratación de personal. • Delegar funciones, tareas y actividades para el mejoramiento de la empresa. 			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Cuadro 13.**Manual de funciones administrador**

 <p style="text-align: center;">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	ADMINISTRADOR
Nivel:	DIRECTIVO
Jefe (s) Inmediato (s)	GERENTE
Subordinado (s) Inmediato (s)	Jefe de Cocina, Mesero, Recepcionista, Guardia de Seguridad y Jefe de Mantenimiento.
PERFIL PARA EL CARGO	
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Administración de Empresas Dominio del idioma inglés Manejo de sistemas informáticos.
Edad:	25 – 45 años
Experiencia Laboral:	De 3 a 4 años en cargos similares
Competencia Laboral	Liderazgo, trabajo bajo presión y facilidad de comunicación.
NATURALEZA DEL PUESTO	
Control y supervisión en la ejecución de labores operativas y administrativas.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el control de las instalaciones • Controlar labores de mantenimiento, cuidado de la infraestructura y demás bienes inmuebles con que cuenta la hostería. • Realizar el control de los recursos humanos. • Reclutar y seleccionar al personal. • Determinar las funciones de las áreas y sus respectivos puestos • Controlar y evaluar al personal. • Informar oportunamente sobre problemas existentes en la empresa y gestionar su inmediata solución. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 14.**Manual de funciones jefe de cocina**

		<p align="center">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracrucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES			
IDENTIFICACIÓN			
Nombre del Puesto:	JEFE DE COCINA		
Nivel:	OPERATIVO		
Jefe (s) Inmediato (s)	ADMINISTRADOR		
Subordinado (s) Inmediato (s):	Auxiliar de Cocina, Mesero		
PERFIL PARA EL CARGO			
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Hotelería y Turismo, Gastronomía		
Edad:	28 – 45 años		
Experiencia Laboral:	De 3 a 4 años en el área.		
Competencia Laboral	Trabajo bajo presión, facilidad de comunicación y trabajo en equipo.		
NATURALEZA DEL PUESTO			
Controlar la conservación y mantenimiento adecuado de los productos.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el menú, realizar las recetas estándar y aplicar modificaciones en las recetas y procesos de elaboración optimizando recursos. • Dirigir al personal a cargo. • Administrar y dar instrucciones para el personal del restaurante. • Organizar el tipo de servicio y recepción de pedidos. • Dirigir al personal entre cocineros, meseros, posillero. • Supervisar la presentación de los platos. • Procesar almacenar y filetear carne, abastecimiento de materiales para la cocina. • Programar menús de fin de semana y para eventos. • Mantener las instalaciones de la cocina y de los equipos en perfectas condiciones. 			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 15.**Manual de funciones auxiliar de cocina**

 <p style="text-align: center;">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	AUXILIAR DE COCINA
Nivel:	OPERATIVO
Jefe (s) Inmediato (s)	JEFE DE COCINA
Subordinado (s)	Ninguno
Inmediato (s):	
PERFIL PARA EL CARGO	
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Hotelería y Turismo, Gastronomía
Edad:	24 – 35 años
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en el área.
Competencia Laboral	Trabajo bajo presión y trabajo en equipo.
NATURALEZA DEL PUESTO	
Colaborar con lo asignado por el jefe de cocina.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los insumos necesarios para la presentación de los diferentes platos. • Realizar la respectiva decoración de los platos ya sean estos a la carta o de menú. • Ayudar en la cocción final de los alimentos. • Asistir al cocinero y ayuda con la recepción, almacenamiento y conservación de los productos. • Lavar la vajilla y utensilios de cocina. • Bota la basura. • Mantiene limpia el área de trabajo. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Cuadro 16.-**Manual de funciones mesero**


		S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador
MANUAL DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN		
Nombre del Puesto:	MESERO	
Nivel:	OPERATIVO	
Jefe (s) Inmediato (s)	ADMINISTRADOR JEFE DE COCINA RECEPCIONISTA	
Subordinado (s) Inmediato (s):	Ninguno	
PERFIL PARA EL CARGO		
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Hotelería y Turismo	
Edad:	28 – 45 años	
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en el área.	
Competencia Laboral	Trabajo bajo presión, facilidad de comunicación y trabajo en equipo.	
NATURALEZA DEL PUESTO		
Brindar atención y servicio al cliente.		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asignar una mesa al cliente. • Presentación de la carta de alimentos y bebidas. • Realizar sugerencias acerca de las bebidas y platos. • Tomar el pedido del cliente. • Servir al cliente su pedido. • Reabastecer las mesas de cubiertos. • Realizar apertura de mesas. • Mantener las instalaciones del restaurante y de los equipos en perfectas condiciones. • Preparar el área de acuerdo a los eventos que se presenten en el restaurante. 		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Cuadro 17.-


Manual de funciones recepcionista

 <p style="text-align: center;">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	RECEPCIONISTA
Nivel:	OPERATIVO
Jefe (s) Inmediato (s)	ADMINISTRADOR
Subordinado (s) Inmediato (s)	Camarero
PERFIL PARA EL CARGO	
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Hotelería y Turismo Dominio del idioma inglés Manejo de sistemas informáticos.
Edad:	24 – 35 años
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en cargos similares
Competencia Laboral	Liderazgo, trabajo bajo presión y facilidad de comunicación.
NATURALEZA DEL PUESTO	
Brindar atención y servicio al cliente.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar al cliente una atención de primera calidad en todo momento. • Cobro de facturas por ingresos de restaurante, hospedaje y otros conceptos. • Cargar los consumos en las cuentas tanto para hospedaje como restaurante. • Realizar el check in, asignar la habitación a los huéspedes según sus necesidades y el respectivo check out. • Realizar los cierres de caja diario. • Llevar un registro y base de datos de los clientes que se han hospedado. • Asesoramiento sobre eventos sociales. • Atención de llamadas telefónicas. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 18.-**Manual de funciones camarero**

		<p align="center">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES IDENTIFICACIÓN			
Nombre del Puesto:	CAMARERO		
Nivel:	OPERATIVO		
Jefe (s) Inmediato (s)	ADMINISTRADOR, RECEPCIONISTA		
Subordinado (s) Inmediato (s):	Ninguno		
PERFIL PARA EL CARGO			
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Hotelería y Turismo Dominio del idioma inglés		
Edad:	24 – 35 años		
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en cargos similares		
Competencia Laboral	Trabajo bajo presión, facilidad de comunicación y trabajo en equipo.		
NATURALEZA DEL PUESTO			
Dirección y supervisión de labores del área de hospedaje			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Regular y controlar los procesos de reservaciones. • Limpiar las habitaciones y el área de alojamiento. • Abastecer las habitaciones con los implementos necesarios. • Indicar en recepción las habitaciones que están disponibles para su uso. • Recibir a los huéspedes con atención esmerada y cordialidad. • Ayudar a los huéspedes con el equipaje • Informar acerca de los servicios de la empresa si fuere necesario. • Mantener las instalaciones del hospedaje y de los equipos en perfectas condiciones. • Guardar objetos de valor olvidados por los huéspedes. 			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 19.-**Manual de funciones guardia de seguridad**

 <p style="text-align: center;">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracrucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	GUARDIA DE SEGURIDAD
Nivel:	OPERATIVO
Jefe (s) Inmediato (s)	ADMINISTRADOR
Subordinado (s)	Ninguno
Inmediato (s):	
PERFIL PARA EL CARGO	
Nivel de Estudio:	Bachiller.
Edad:	24 – 49 años
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en cargos similares
Competencia Laboral	Trabajo en equipo.
NATURALEZA DEL PUESTO	
Protección hacia clientes y huéspedes de la hostería.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la hostería, los clientes y sus pertenencias. • Mantener el orden dentro de la hostería. • Controlar e identificar el ingreso y salida de clientes, proveedores y personal de la hostería. • Asistir a capacitaciones sobre manejo de armas y técnicas de seguridad. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 20.-**Manual de funciones contador**

		S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador
MANUAL DE FUNCIONES IDENTIFICACIÓN		
Nombre del Puesto:	CONTADOR	
Nivel:	OPERATIVO	
Jefe (s) Inmediato (s)	GERENTE	
Subordinado (s) Inmediato (s):	Auxiliar de Contabilidad	
PERFIL PARA EL CARGO		
Nivel de Estudio:	Superior: Ing. Contabilidad y Auditoría CPA Dominio del idioma inglés Manejo de sistemas informáticos.	
Edad:	28 – 35 años	
Experiencia Laboral:	De 2 a 3 años en el área	
Competencia Laboral	Trabajo bajo presión y facilidad de comunicación.	
NATURALEZA DEL PUESTO		
Ejecución de actividades contables		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y registrar los movimientos contables y financieros de la empresa • Preparar informes económicos, contables y financieros mensuales o cuando el gerente lo requiera. • Realizar el control previo, contable – financiero y controlar los ingresos y gastos • Elaborar el libro bancos y establecer saldos diarios. • Realizar el cálculo y pago de los sueldos al personal de la empresa y la declaración Mensual de IVA e Impuesto a la Renta, Anexo Transaccional, etc. • Entregar información requerida por organismos competentes. (SRI) 		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora


Cuadro 21.-**Manual de funciones auxiliar de contabilidad**

 <p style="text-align: center;">S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador</p>	
MANUAL DE FUNCIONES IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
Nivel:	OPERATIVO
Jefe (s) Inmediato (s)	CONTADOR
Subordinado (s) Inmediato (s):	Ninguno.
PERFIL PARA EL CARGO	
Nivel de Estudio:	Bachiller en Ciencias Administrativas Dominio del idioma inglés Manejo de sistemas informáticos.
Edad:	20 – 30 años
Experiencia Laboral:	De 1 a 2 años en el área
Competencia Laboral	Trabajo bajo presión y trabajo en equipo.
NATURALEZA DEL PUESTO	
Ejecución de actividades contables	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las planillas de IESS de la empresa. • Realizar impresión de comprobantes de pago, comprobantes de Retención, facturas de las tarjetas de créditos. • Realizar la conciliación de tarjetas de crédito. • Recepción y clasificación de facturas de compras. • Ingresar al sistema las facturas de compras y ventas para la declaración de IVA e Impuesto a la Renta • Dar a conocer cualquier anomalía que exista en el proceso contable. • Archivar documentos contables para control interno. 	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Cuadro 22.-**Manual de funciones jefe de mantenimiento**

		S.C.C. LA ESTELITA A tres Kilómetros del mirador el Arcángel 5km. vía Yuracucito Ibarra - Ecuador
MANUAL DE FUNCIONES IDENTIFICACIÓN		
Nombre del Puesto:	JEFE DE MANTENIMIENTO	
Nivel:	OPERATIVO	
Jefe (s) Inmediato (s)	ADMINISTRADOR	
Subordinado (s) Inmediato (s):	Ninguno	
PERFIL PARA EL CARGO		
Nivel de Estudio:	Bachiller	
Edad:	24 – 35 años	
Experiencia Laboral:	De 1 a 2 años en el área	
Competencia Laboral	Trabajo en equipo.	
NATURALEZA DEL PUESTO		
Supervisión y ejecución de actividades de mantenimiento		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades de mantenimiento y control en las diferentes áreas. • Controlar y ejecutar trabajos técnicos de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria. • Controlar la calidad de los repuestos adquiridos. • Distribuir los materiales y repuestos de mantenimiento. • Ejecutar tareas de reparación de equipos e instalaciones. • Reportar a sus superiores las novedades suscitadas bajo su responsabilidad. 		

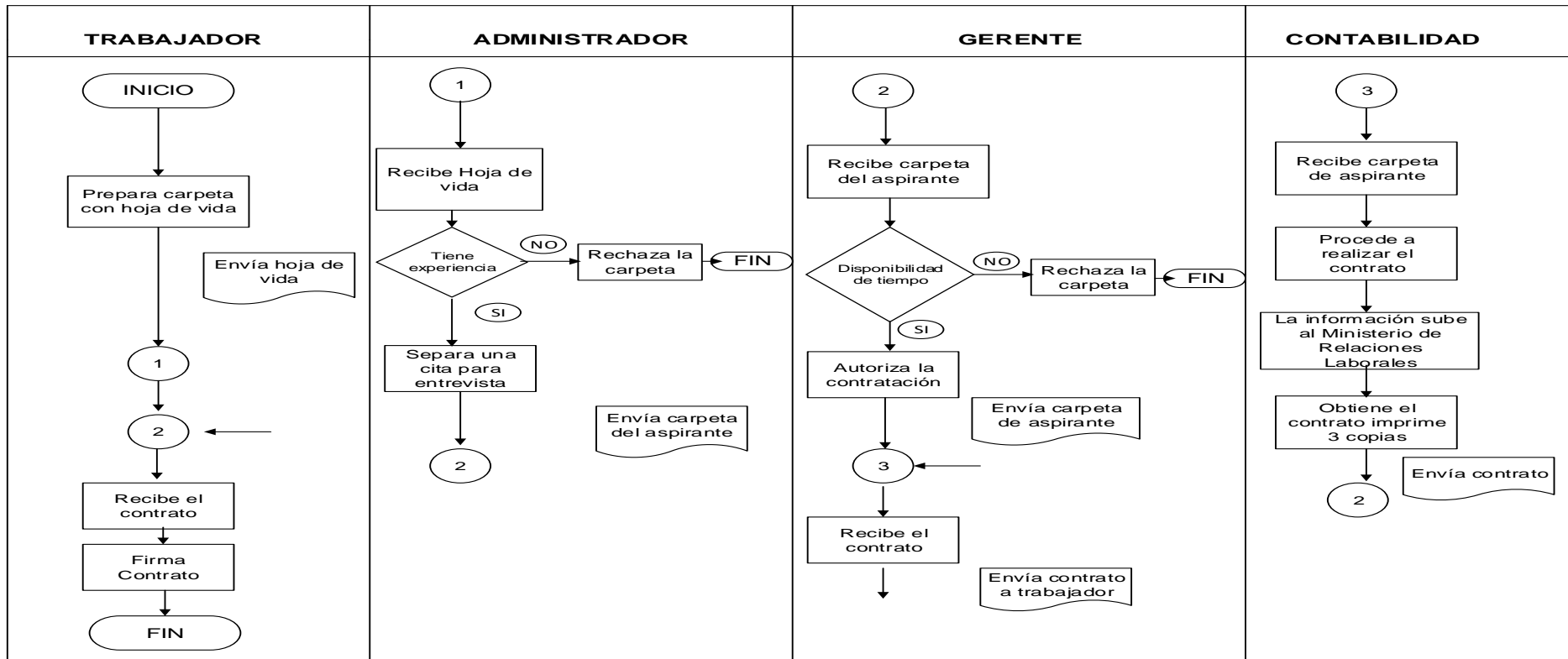
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

3.3.3. Flujograma de procesos

Gráfico 24.-

Proceso de selección de personal

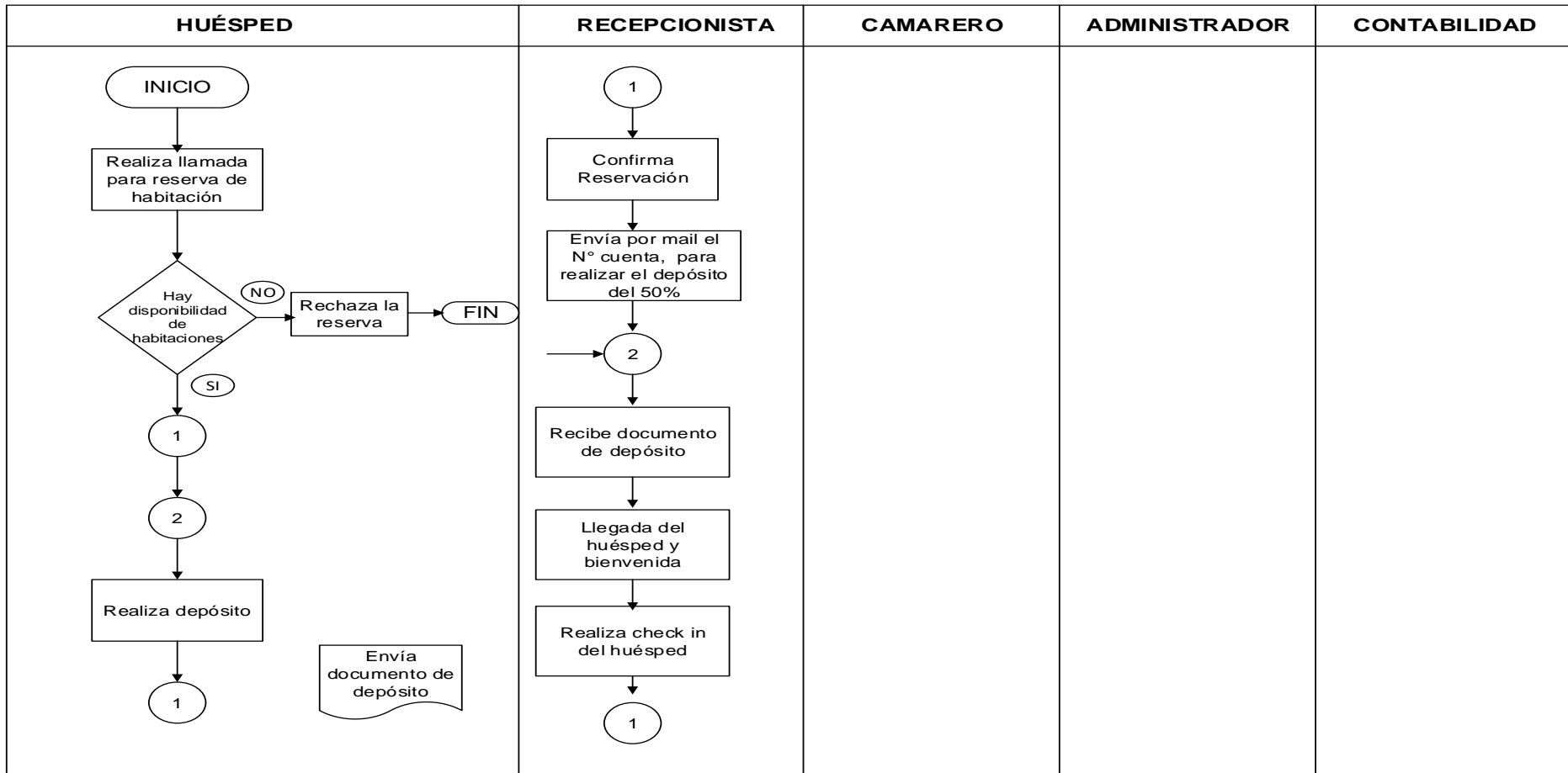


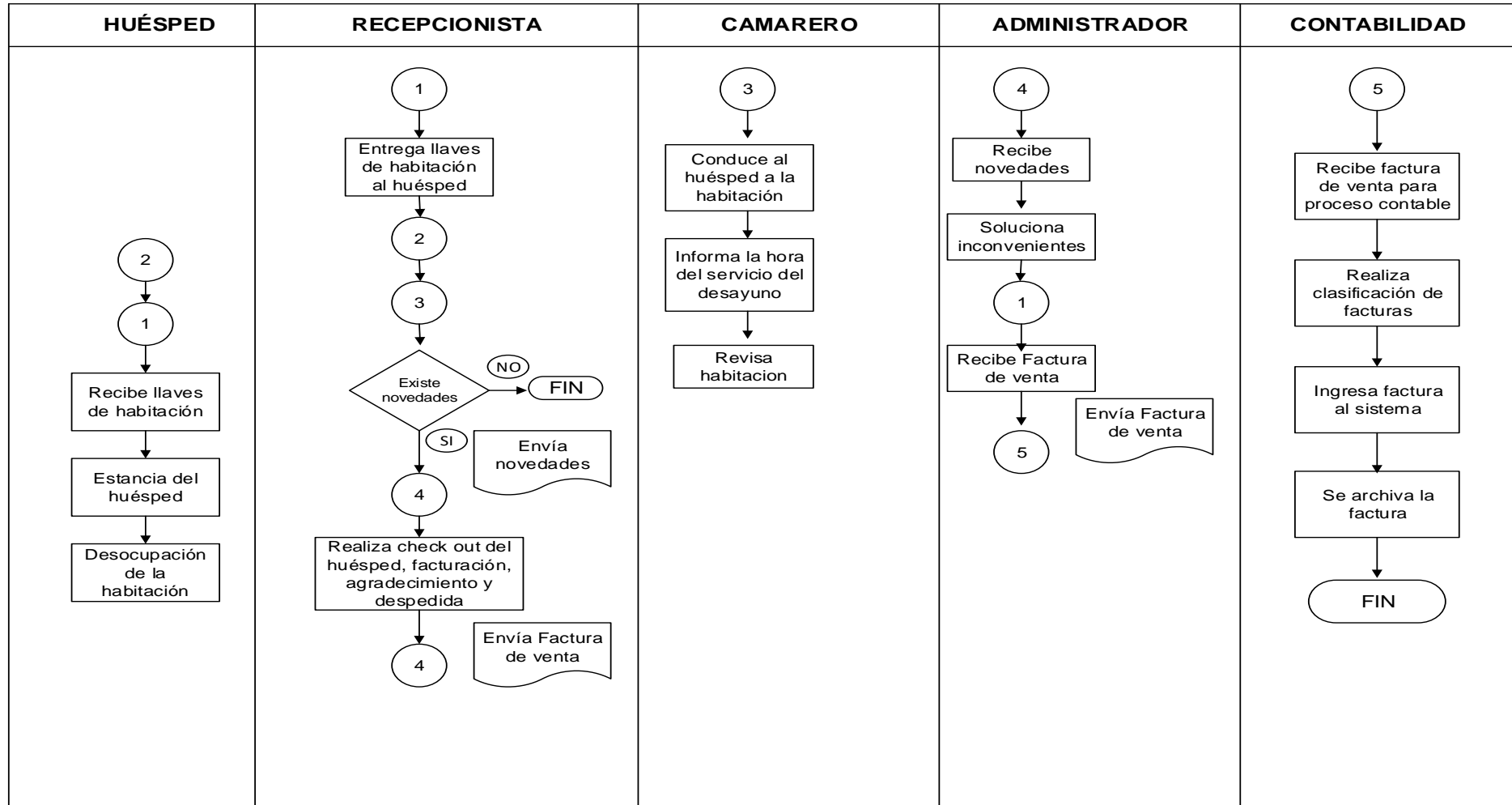
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Gráfico 25.-

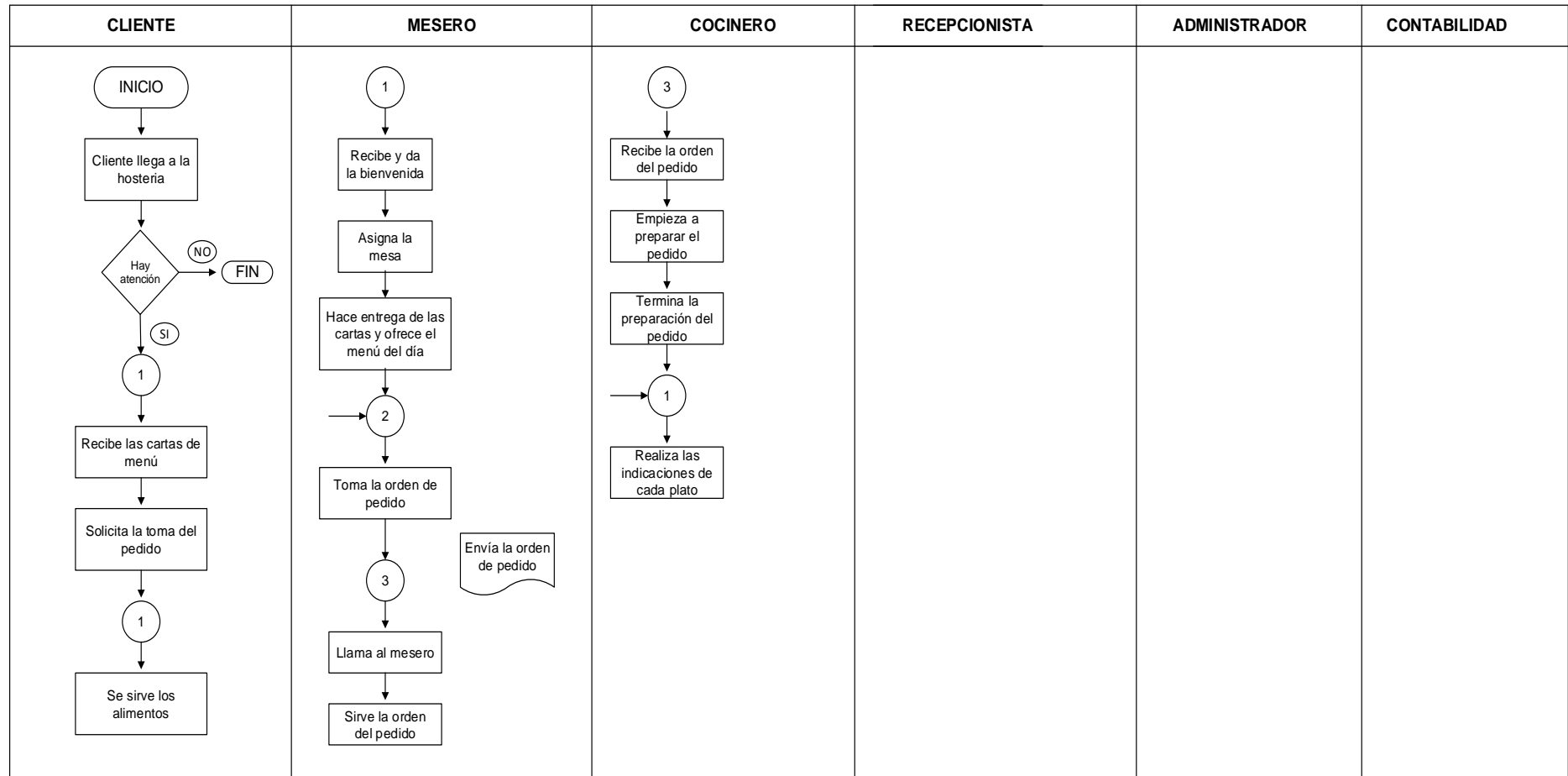
Proceso registro de huésped

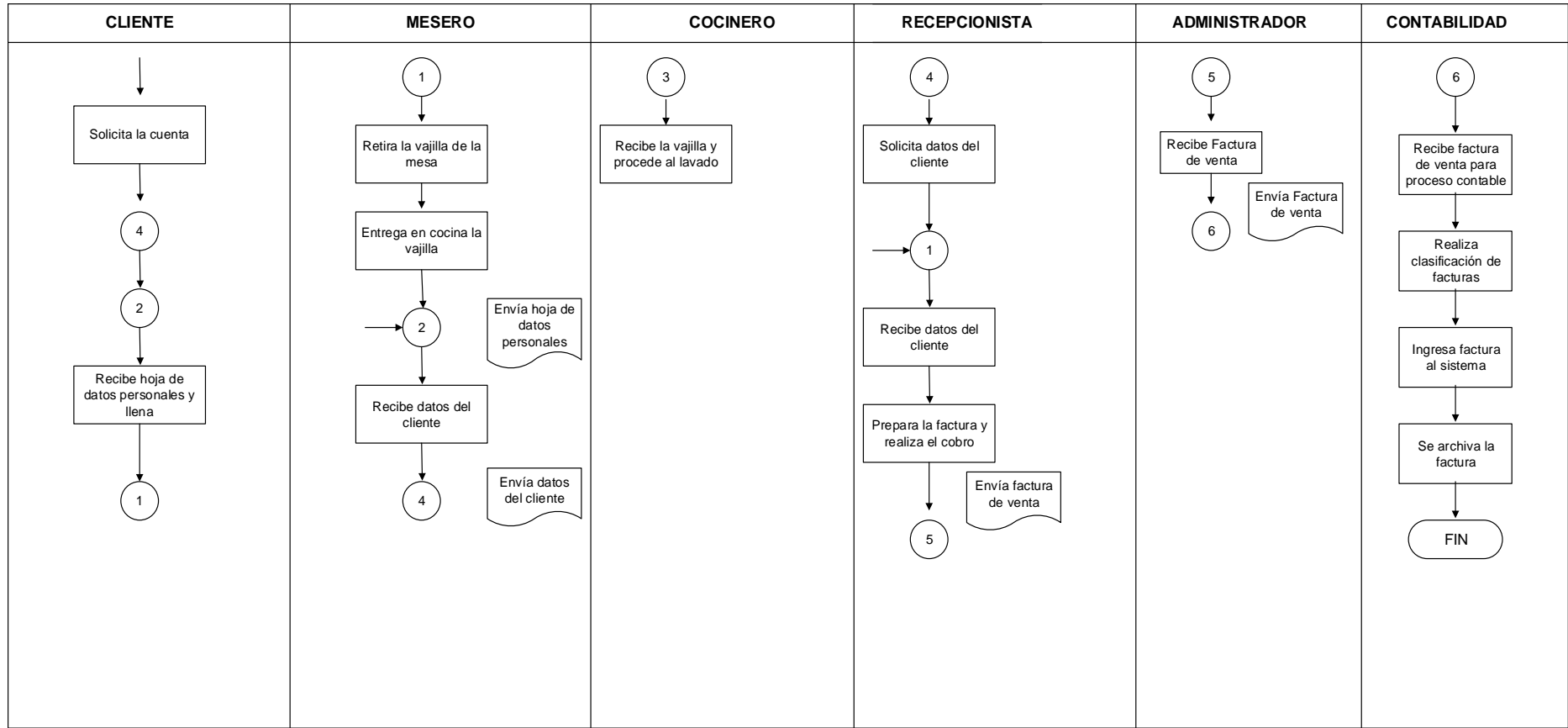




Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

Gráfico 26.-
Proceso atención al cliente

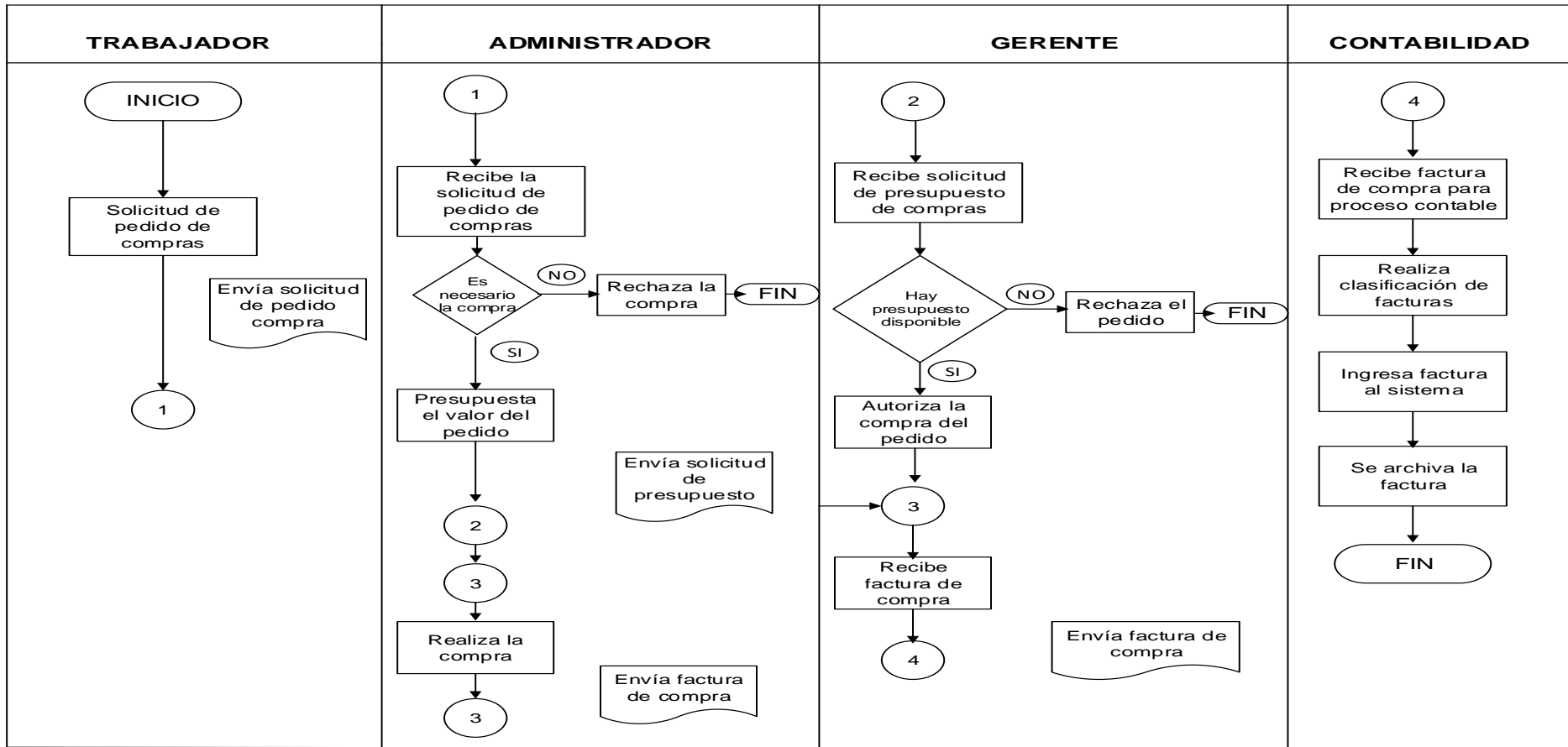




Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

Gráfico 27.-

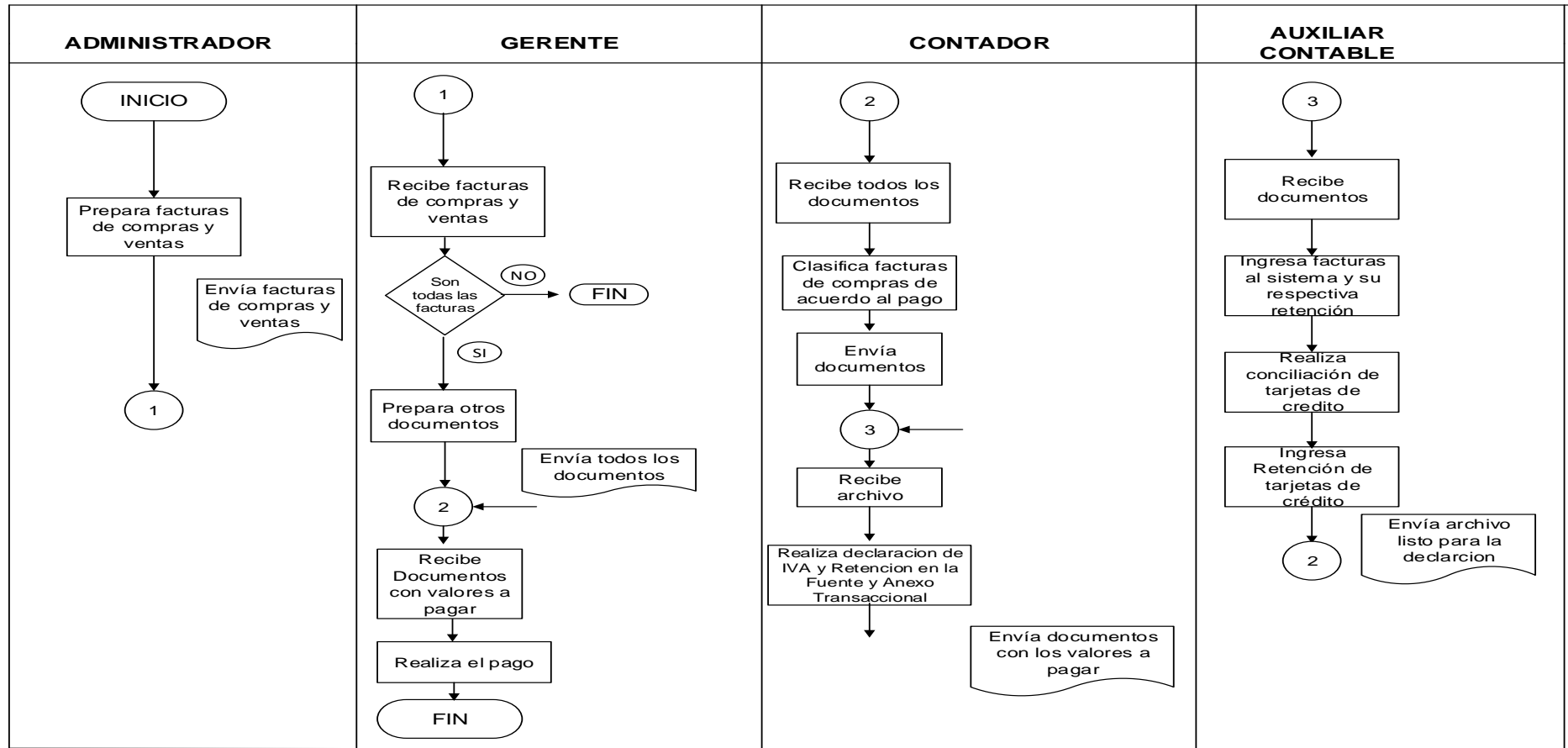
Proceso de compras



Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

Gráfico 28.-

Proceso contable



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

3.4. Gestión financiera

3.4.1. Políticas contables y financieras

La empresa S.C.C. LA Estelita para contar con lineamientos de estándares que faciliten el procesamiento de la información contable recopilada en un periodo dado, y procesar la información para elaborar los estados financieros de los sucesos económicos, utilizará cualquiera de las siguientes políticas contables generales que se mencionan a continuación:

1) Supuestos Contables

La empresa S.C.C. La Estelita para elaborar sus estados financieros, los estructura bajo los siguientes supuestos contables:

a) Base de acumulación o devengo

La empresa S.C.C. La Estelita reconocerá los efectos de las transacciones y demás sucesos cuando ocurren y no cuando se recibe o paga dinero u otro equivalente al efectivo.

b) Negocio en marcha

La empresa S.C.C. La Estelita preparará los estados financieros sobre la base que está en funcionamiento, y continuará sus actividades de operación dentro del futuro posible.

2) Bases de medición

La empresa S.C.C. La Estelita para determinar los importes cuando se reconocen los elementos de los estados financieros, deberán medirlos de acuerdo a las siguientes bases:

a) Costo histórico

Para los activos de la empresa S.C.C. La Estelita el costo histórico será el importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagado, o el valor razonable de la contrapartida entregada para adquirir el activo en el momento de la adquisición.

Para los pasivos el costo histórico se registrará el valor del producto recibido a cambio de incurrir en la deuda u otros equivalentes correspondientes a la deuda en el curso normal.

3) Características cualitativas

La empresa S.C.C. La Estelita al elaborar los estados financieros aplicará las características cualitativas, para que de esta forma pueda adecuarse a las necesidades de los diferentes usuarios, con el fin de cumplir con los objetivos.

4) Moneda funcional

La empresa S.C.C. La Estelita expresará en los encabezados de los estados financieros la utilización de la moneda en curso, la cual es \$ USD (Dólar de los Estados Unidos de América)

5) Presentación de los estados financieros**a) Presentación razonable**

La empresa S.C.C. La Estelita presentará razonable y fielmente los estados financieros, revelando además información adicional para la mejor razonabilidad de la información.

b) Frecuencia de la información

La empresa S.C.C. La Estelita presentará todos los estados financieros anualmente el cual estará integrado por: un estado de situación financiera; un estado de resultados integral,

un estado de cambios en el patrimonio; un estado de flujo de efectivo y notas aclaratorias a los estados.

c) Revelación en las notas a los estados financieros

Las notas a los estados financieros se presentarán de forma ordenada, haciendo referencia a los antecedentes de la sociedad, la conformidad con la normativa internacional, las partidas similares que poseen importancia relativa se presentarán por separado, la naturaleza de sus operaciones y principales actividades y otra información breve sobre cambios fundamentales referidos a incrementos o disminución de capacidad productiva.

6) Estado de situación inicial

a) ACTIVO

Para cada concepto de efectivo se mostrará dentro de los estados financieros en una cuenta específica que determine su condición y naturaleza dentro del activo corriente.

b) Cuentas y documentos por cobrar

La empresa S.C.C. La Estelita medirá las cuentas por cobrar inicialmente al precio de la transacción o valor razonable.

c) Estimación para cuentas incobrables

Al final de cada periodo se informa que la empresa S.C.C. La Estelita evaluará si existe evidencia objetiva de incobrabilidad y cuando exista, la empresa reconocerá inmediatamente una estimación para cuentas incobrables.

d) Depreciación de una propiedad planta y equipo

La empresa S.C.C. La Estelita, reconocerá el cargo por depreciación de la propiedad, planta y equipo en el resultado del periodo contable.

e) Deterioro del valor de propiedad, planta y equipo

La empresa S.C.C. La Estelita registrará una pérdida por deterioro para una propiedad, planta y equipo cuando el valor en libros del activo sea superior al valor recuperable.

f) PASIVO**g) Cuentas y documentos por pagar**

La empresa S.C.C. La Estelita reconocerá una cuenta y documento por pagar cuando se convierte en una parte del contrato y como consecuencia de ello tiene la obligación legal de pagarlo.

h) Cuenta de préstamos

La empresa S.C.C. La Estelita evaluará los préstamos inicialmente al precio de la transacción, es decir, al costo y los demás gastos inherentes a él.

i) PATRIMONIO**j) Cuenta de capital social**

El capital social se reconocerá cuando sean emitidos los certificados de participación.

7. Estado de resultados**a) Cuenta de Ingresos**

La empresa S.C.C. La Estelita reconocerá los ingresos por las actividades que realice y que genere beneficios económicos a futuro.

b) Cuenta de gastos

La empresa S.C.C. La Estelita reconocerá un gasto cuando surja una disminución de beneficios económicos futuros.

8. Cambios en el patrimonio

La empresa S.C.C. La Estelita deberá presentar en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un período, mostrando por separado el patrimonio de la empresa.

9. Estado de flujo de efectivo

La empresa S.C.C. La Estelita utilizará el método directo siempre que el resultado se ajuste por los efectos de las transacciones no monetarias.

3.4.2. Plan de cuentas

Cualquier tipo de empresa deberá tener establecido un plan o catálogo de cuentas con el objeto de facilitar el manejo de las cuentas mediante la codificación de números, más aun ahora en donde las empresas aplican sistemas contables, en donde generalmente se ingresan los datos a través de códigos.

No existe un plan de cuentas similar para todas las empresas ya que este dependerá del tamaño y las necesidades de la empresa y de la persona que elabore el catálogo de cuentas. El plan de cuentas de la empresa S.C.C. La Estelita se puede observar en **ANEXO N° 4**

3.4.3. Clasificación de las principales cuentas que intervienen en la empresa

Para la clasificar y ordenar las cuentas se considera el grado de liquidez estimado el cual se va a convertir más rápido en dinero, esto es por el lado de los activos; en cambio por el lado de los pasivos se tendrá en cuenta las obligaciones pendientes que mantiene la empresa para su análisis.

Cuadro 23.-***Principales cuentas que intervienen en la empresa***

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
El balance general es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los activos, pasivos y patrimonio con que cuenta la empresa en un momento determinado y permite conocer la verdadera situación financiera de la empresa.	
ACTIVO	Los activos representan valores, bienes, derechos y obligaciones que tiene la empresa, relacionados con la actividad económica.
PASIVOS	Se refiere a las obligaciones contraídas por la empresa con terceras personas, es decir valores que deben ser cancelados a corto y largo plazo.
PATRIMONIO	Representan los valores con los cuales cuenta la empresa y son de su propiedad.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	
Es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo de tiempo determinado	
INGRESOS	Son todos los valores monetarios con los que cuenta la empresa de acuerdo al volumen de ventas que ha tenido en su actividad económica.
GASTOS	Se refiere a la salida de dinero el cual significa desembolso para la empresa, estos gastos pueden ser operacionales y no operacionales.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

3.4.4. Estados financieros S.S.C. LA ESTELITA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2014

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y Equivalentes de efectivo	14.944,23
Cuentas por cobrar comerciales	1.493,03
Otras Cuentas por Cobrar	-
Inventario	-
Otros Activos Corrientes	3.613,46
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	20.050,72

ACTIVO NO CORRIENTES

Propiedad , Planta y Equipo, neto	72.931,08
Otros Activos	-
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	72.931,08

TOTAL ACTIVOS

92.981,80

PASIVOS Y PATRIMONIO

PASIVOS CORRIENTES

Cuentas por Pagar comerciales	2.245,30
Préstamos con Instituciones Financieras	10.773,75
Otras cuentas por pagar	37.799,02
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	50.818,07

PASIVOS NO CORRIENTES

17.173,97

TOTAL PASIVOS

67.992,04

PATRIMONIO

Capital Social	10.000,00
Utilidad del Período	14.989,76

TOTAL PATRIMONIO

24.989,76

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

92.981,80

Dra. Rocío Jara Albán

GERENTE

Ing. Com. Rosa Morales M.

CONTADORA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

INGRESOS		316.510,32
Enero a Diciembre	316.435,41	
Rendimientos Financieros	74,91	
EGRESOS		301.520,56
Costos Restaurante - Suministros	119.669,57	
Costos Hotel - Suministros	10.204,66	
Gastos de Mantenimiento	16.151,20	
Gastos Administrativos	143.077,43	
Personal Fijo	72.369,26	
Personal Ocasional	19.505,00	
Servicios	32.985,93	
Administrativos	1.664,01	
Vehículo y Maquinaria	10.601,67	
Depreciación	5.951,55	
Gastos Financieros - TC	12.417,71	
UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u>14.989,76</u>

Dra. Rocío Jara Albán

GERENTE

Ing. Com. Rosa Morales M.

CONTADORA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de Diciembre de 2013

ACTIVOS**ACTIVOS CORRIENTES**

Efectivo y Equivalentes de efectivo	39.897,03
Cuentas por cobrar comerciales	10.036,79
Otras Cuentas por Cobrar	8.430,52
Inventario	-
Otros Activos Corrientes	-

TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	58.364,34
---------------------------------	------------------

ACTIVO NO CORRIENTES

Propiedad , Planta y Equipo, neto	62.039,60
Otros Activos	-

TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	62.039,60
------------------------------------	------------------

TOTAL ACTIVOS	120.403,94
----------------------	-------------------

PASIVOS Y PATRIMONIO**PASIVOS CORRIENTES**

Cuentas por Pagar comerciales	16.710,94
Préstamos con Instituciones Financieras	22.512,81
Otras cuentas por pagar	13.894,36

TOTAL PASIVOS CORRIENTES	53.118,11
---------------------------------	------------------

PASIVOS NO CORRIENTES	22.257,17
------------------------------	------------------

TOTAL PASIVOS	75.375,28
----------------------	------------------

PATRIMONIO

Capital Social	10.000,00
Utilidad del Período	35.028,66

TOTAL PATRIMONIO	45.028,66
-------------------------	------------------

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	120.403,94
----------------------------------	-------------------

Dra. Rocío Jara Albán
GERENTE

Ing. Com. Rosa Morales M.
CONTADORA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

INGRESOS		270.680,95
Enero a Diciembre	270.680,95	
EGRESOS		218.966,06
Gastos en el Personal		
Gastos de Servicios		
Costos Restaurante - Suministros	95.880,52	
Gastos en Vehículos		
Gastos De Amortización		
IVA cargado al gasto		
Gasto Depreciación		
Costos Hotel - Suministros	2.732,71	
Gastos de Mantenimiento	8.577,01	
Gastos Administrativos	104.648,05	
Personal Fijo	55.484,65	
Personal Ocasional	10.100,00	
Servicios	25.813,20	
Administrativos	2.756,49	
Vehículo y Maquinaria	4.349,48	
Depreciación	6.144,23	
Gastos Financieros - TC	7.127,77	
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE GASTOS NO D		51.714,89
GASTOS NO DEDUCIBLES		16.686,23
Locales	8.969,44	
Exterior	7.716,79	
UTILIDAD DEL EJERCICIO		35.028,66

Dra. Rocío Jara Albán
GERENTE

Ing. Com. Rosa Morales M.
CONTADORA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

DETALLE	CAPITAL PAGADO	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	RESULTADO EJERCICIO	TOTAL
Saldo al 31 de Diciembre del 2013	10.000,00				10.000,00
Apropiación de Reservas		-			-
Utilidad del Ejercicio Año 2014				14.989,76	14.989,76
Saldo al 31 de Diciembre del 2014	10.000,00	-	-	14.989,76	24.989,76

NOTA: No se acumula reservas por ser una Sociedad Civil.

Dra. Rocío Jara Albán

GERENTE

Ing. Com. Rosa Morales M.

CONTADORA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
 (Expresado en U.S. Dólares)

FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:

Recibido de clientes	322.265,88	
Pagado a proveedores	-199.534,48	
Pagado a empleados	- 91.874,26	
Intereses recibidos	74,91	
Intereses pagados	- 4.160,27	
Impuesto a la renta	- 5.941,01	
Efectivo neto proveniente de actividades operativas		20.830,77

FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:

Compra de propiedades planta y equipo	- 18.086,33	
Producto de la venta de propiedades planta y equipo	-	
Compra de intangibles	-	
Producto de la venta de intangibles	-	
Documentos por cobrar largo plazo	-	
Compra de inversiones permanentes	-	
Compra de instrumentos financieros medidos al costo	-	
Producto de la venta de instrumentos financieros	-	
Efectivo neto usado en actividades de inversión		- 18.086,33

FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:

Obligaciones bancarias a largo plazo	17.173,97	
Pago de Obligaciones bancarias	- 23.855,28	
Dividendos pagados	- 21.015,93	
Efectivo neto usado en actividades de financiamiento		- 27.697,24
Aumento neto en efectivo y sus equivalentes		- 24.952,80
Efectivo y sus equivalentes de efectivo al inicio de año		39.897,03
Efectivo y sus equivalentes al final del año		14.944,23

 Dra. Rocío Jara Albán
GERENTE

 Ing. Com. Rosa Morales M.
CONTADORA

3.4.5. Análisis vertical y horizontal estados financieros

a) ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	Año 2013		Año 2014	
	CANTIDAD	VERTICAL %	CANTIDAD	VERTICAL %
ACTIVOS				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalentes de efectivo	39.897,03	33,14%	14.944,23	16,07%
Cuentas por cobrar comerciales	10.036,79	8,34%	1.493,03	1,61%
Otras Cuentas por Cobrar	8.430,52	7,00%	-	0,00%
Inventario	-	0,00%	-	0,00%
Otros Activos Corrientes	-	0,00%	3.613,46	3,89%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	58.364,34	48,47%	20.050,72	21,56%
ACTIVO NO CORRIENTES		0,00%		0,00%
Propiedad , Planta y Equipo, neto	62.039,60	51,53%	72.931,08	78,44%
Otros Activos		0,00%		0,00%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	62.039,60	51,53%	72.931,08	78,44%
TOTAL ACTIVOS	120.403,94	100,00%	92.981,80	100,00%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS CORRIENTES				
Cuentas por Pagar comerciales	16.710,94	13,88%	2.245,30	2,41%
préstamos con Instituciones Financieras	22.512,81	18,70%	10.773,75	11,59%
Otras cuentas por pagar	13.894,36	11,54%	37.799,02	40,65%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	53.118,11	44,12%	50.818,07	54,65%
PASIVOS NO CORRIENTES	22.257,17	18,49%	17.173,97	18,47%
TOTAL PASIVOS	75.375,28	62,60%	67.992,04	73,12%
PATRIMONIO				
Capital Social	10.000,00	8,31%	10.000,00	10,75%
Utilidad del Período	35.028,66	29,09%	14.989,76	16,12%
TOTAL PATRIMONIO	45.028,66	37,40%	24.989,76	26,88%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	120.403,94	100,00%	92.981,80	100,00%

El efectivo tiene una participación del 16,07 % del total de sus activos, para el año 2014 el activo corriente representa 21,56% del activo, Los activos corrientes en el año 2014 presentan una disminución en relación al año 2013, es decir ha existido una buena gestión de cobranzas, los activos fijos representan un incremento, al haberse habilitado 3 habitaciones, las mismas que faltaban su respectivo menaje y acabados menores.

Los pasivos no corrientes representan una leve disminución en relaciona al año 2013, se canceló un préstamo y se refinanció esta deuda con préstamos de accionistas y con otro préstamo en el sector financiero.

La utilidad ha disminuido en relación al año 2013 principalmente por el incremento en personal extra en la habilitación de las habitaciones, también existe gastos adicionales en publicidad y en la adquisición de un sistema contable para la empresa.

b) ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	AÑO 2013	VARIACION	%	AÑO 2014
ACTIVOS				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalentes de efectivo	39.897,03	- 24.952,80	-62,54%	14.944,23
Cuentas por cobrar comerciales	10.036,79	- 8.543,76	-85,12%	1.493,03
Otras Cuentas por Cobrar	8.430,52	- 8.430,52	-100,00%	-
Inventario	-	-	0,00%	-
Otros Activos Corrientes	-	3.613,46	0,00%	3.613,46
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	58.364,34	- 38.313,62	-65,65%	20.050,72
ACTIVO NO CORRIENTES				
Propiedad , Planta y Equipo, neto	62.039,60	10.891,48	17,56%	72.931,08
Otros Activos	-	-	0,00%	-
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	62.039,60	10.891,48	17,56%	72.931,08
		-	0,00%	
TOTAL ACTIVOS	120.403,94	- 27.422,14	-22,78%	92.981,80
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS CORRIENTES				
Cuentas por Pagar comerciales	16.710,94	- 14.465,64	-86,56%	2.245,30
préstamos con Instituciones Financieras	22.512,81	- 11.739,06	-52,14%	10.773,75
Otras cuentas por pagar	13.894,36	23.904,66	172,05%	37.799,02
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	53.118,11	- 2.300,04	-4,33%	50.818,07
PASIVOS NO CORRIENTES	22.257,17	- 5.083,20	-22,84%	17.173,97
TOTAL PASIVOS	75.375,28	- 7.383,24	-9,80%	67.992,04
PATRIMONIO				
Capital Social	10.000,00	-	0,00%	10.000,00
Utilidad del Período	35.028,66	- 20.038,90	-57,21%	14.989,76
		-	0,00%	
TOTAL PATRIMONIO	45.028,66	- 20.038,90	-44,50%	24.989,76
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	120.403,94	- 27.422,14	-22,78%	92.981,80

INTERPRETACIÓN AÑO 2013 -2014

ANÁLISIS GENERAL: total de activos corrientes se disminuyó en 65,65% esto representa 38313,62, total de activos no corrientes se aumentó en 17,56% esto representa 10891,48, total de pasivos corrientes se disminuyó en 4,33% esto representa 2300,04, total de pasivos no corrientes se disminuyó en 22,84% esto representa 5083,20, total de patrimonio se disminuyó en 44,50% esto representa 20038,90.

ANÁLISIS ESPECÍFICO: total de activos se disminuyó en 22,78% esto representa 27422,14. Que se da principalmente la disminución en efectivo, la recuperación de cartera por cuentas por cobrar y existe un incremento en propiedad planta y equipo. Total de pasivos no corrientes se disminuyó en 9,80% esto representa 7383,24. Total pasivo y patrimonio se disminuyó en 22,78% esto representa 27422,14 la utilidad ha disminuido en relación al año anterior en 57,21 lo que representa un 20038,9.

c) ANÁLISIS ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL LA ESTELITA

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%
INGRESOS	270.680,95	100%	316.510,32	100%
Enero a Diciembre				
EGRESOS	218.966,06	81%	301.520,56	95%
Gastos en el Personal				
Gastos de Servicios				
Costos Restaurante - Suministros	95.880,52	35%	119.669,57	38%
Gastos en Vehículos				
Gastos De Amortización				
IVA cargado al gasto				
Gasto Depreciación				
Costos Hotel - Suministros	2.732,71	1%	10.204,66	3%
Gastos de Mantenimiento	8.577,01	3%	16.151,20	5%
Gastos Administrativos	104.648,05	39%	143.077,43	45%
Personal Fijo				
Personal Ocasional				
Servicios				
Administrativos				
Vehículo y Maquinaria				
Depreciación				
Gastos Financieros - TC	7.127,77	3%	12.417,71	4%
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE GASTOS NO DEDUCIBLES	51.714,89	19%		0%
GASTOS NO DEDUCIBLES	16.686,23	6%		0%
Locales				
Exterior				
UTILIDAD DEL EJERCICIO	35.028,66	13%	14.989,76	5%

3.4.6. Análisis de indicadores financieros

a) INDICADORES DE LIQUIDEZ

Razón Corriente

Activo corriente

Pasivo corriente

20050,72

50818,07

= **0,39 ctvs.**

EXPLICACIÓN: de cada dólar que tiene la empresa solo tiene **0,39** centavos para cubrir la deuda es decir falta capital de trabajo

Capital Neto de Trabajo

Activo Corriente – Pasivo Corriente

20050,72 – 50818,07 = - **30767,35**

EXPLICACIÓN: le falta **30767,35** para cubrir a corto plazo sus cuentas por pagar, es decir no tiene circulante suficiente para cubrir sus pasivos a corto plazo.

b) INDICADORES DE ACTIVIDAD

Rotación de proveedores

Cuentas por pagar promedio x 365 días

Compras a crédito de periodo

$$\frac{2245,30 \times 365 \text{ días}}{2245,30}$$

$$= 365$$

EXPLICACIÓN: El pago a proveedores se realiza 50% en efectivo y 40% crédito a 15 días plazo.

c) INDICADORES DE RENTABILIDAD

Margen neto de utilidad

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\frac{14989,76}{316510,32}$$

$$= 0,047$$

EXPLICACIÓN: La empresa genera 0,04% de utilidad por cada dólar de venta.

Rendimiento del patrimonio (ROE)

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\frac{14989,76}{24989,76}$$

$$= 0,599$$

EXPLICACIÓN: por cada dólar de patrimonio la empresa genera 0,59 ctvs. de utilidad

Rendimiento del Activo Total (ROA)

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

$$\frac{14989,76}{92981,80}$$

$$= 0,161$$

EXPLICACIÓN: La empresa genera 0,16 por cada dólar de activos invertido en la empresa.

d) INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Nivel de Endeudamiento

$$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\frac{67992,04}{92981,80}$$

$$= 0,731$$

EXPLICACIÓN: El nivel de endeudamiento ideal debe ser del 50%, pero se puede observar que la empresa de cada dólar que tiene en activos cubre sus obligaciones con 0,73 ctvs.

Concentración del Pasivo a corto plazo

Pasivo Corriente

Pasivo Total

50818,07

67992,04

= 0,747

EXPLICACIÓN: De cada dólar que tiene en pasivo corriente la empresa tiene que pagar 0,74 ctvs. Para cubrir el total de su deuda.

Endeudamiento Financiero

Obligaciones Financieras

Ventas

10773,75

316510,32

= 0,034

EXPLICACIÓN: Las obligaciones financieras de la empresa no superan el 0.03% de las ventas.

Impacto de la carga financiera

Gastos Financieros

Ventas

$$\frac{12417,71}{316510,32}$$

= 0,039

EXPLICACIÓN: la carga financiera de la empresa no sobrepasa el 10% de las ventas es decir tiene 0,03 ctvs. para cubrir sus gastos financieros de cada dólar que vende.

Cobertura de interés

$$\frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Gastos Financieros}}$$

$$\frac{14989,76}{12417,71}$$

= 1,207

EXPLICACIÓN: De cada dólar que la empresa invierte obtiene 0,20 ctvs. Más de utilidad operacional, esto demuestra más capacidad de utilidad para cubrir con el pago de intereses financieros.

3.4.7. Conclusión de la propuesta

Tomando como referencia la conclusión del diagnóstico situacional de la empresa se procede a elaborar la propuesta del manual de procedimientos administrativos y financieros de tal manera que permita cumplir con los procedimientos técnicos que requiere la misma.

Con el fin de saber la razón de ser de la empresa y hacia dónde quiere llegar a futuro es necesario establecer una misión y visión que permita al personal entender de mejor manera el motivo por el cual la empresa se dedica a la actividad económica, además se establece los

principales valores que deben cumplir tanto el personal operativo como administrativo para brindar un servicio de calidad.

Para un buen manejo de la gestión administrativa es necesario aplicar políticas que permitan desempeñar con eficiencia y eficacia los procesos, por otra parte es obligación de la empresa contar con un reglamento interno de trabajo con el fin de cumplir con la normatividad vigente que sugiere el Ministerio de Trabajo para evitar problemas a futuro.

Se propone el diseño del organigrama estructural para diferenciar los puestos de trabajo y la jerarquía de niveles, de esta manera el personal que labora en la empresa podrá saber quién es el jefe inmediato y a quien debe reportar el desarrollo de las actividades, la elaboración de manuales de funciones se ha determinado según la dependencia de cada una de las áreas para facilitar a la empresa los requerimientos de puestos de trabajo y los flujogramas se han establecido de acuerdo a las actividades que se realizan en la empresa pero de una forma detallada es decir paso a paso.

Por otra parte es indispensable tener en cuenta las políticas contables de la empresa porque de esta manera se puede saber cómo se debe manejar el proceso contable en cuanto se refiere a los estados financieros y sacar los respectivos análisis.

CAPÍTULO VI

4. IMPACTOS

La aplicación de la presente investigación genera ciertos impactos los cuales deben ser detallados en forma individual y explicar la razón de como afectaran dentro y fuera de la empresa, tomando en cuenta los indicadores que ayudarán a saber el porcentaje de impacto que pueden ocasionar cada uno de estos, para esto es necesario hacer uso de una formula y la matriz de impactos que se detallan a continuación:

Formula:

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

NI= Nivel de impacto

Σ = Sumatoria de calificaciones

N= Número de indicadores

Matriz de impactos

Cuadro 24.-

Matriz de impactos

NIVEL DE IMPACTO	INDICADORES
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Elaborado por: La autora

4.1. Impacto social

Tabla 22.-

Impacto social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Calidad de servicio							X	3
Promoción de la ciudad a nivel nacional e internacional						X		2
Beneficio a la comunidad a través de la generación de empleo							X	3
TOTAL						2	6	8

Elaborado por: La autora

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

$$NI = \frac{8}{3}$$

= 2,67 Aproximando = **3 Nivel de impacto**

Análisis:

El nivel de impacto generado es alto positivo, con la implementación de este manual se generaran diversos factores como son: calidad de vida, generación de empleo, prestigio institucional, mayor turismo sostenible, en el cual los beneficiarios serán tanto la parte empresarial como la sociedad de la región norte del país.

4.2. Impacto económico

Tabla 23.-

Impacto económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Producción de empleo						X		2
Justificación de inversión							X	3
Mejoramiento vías de acceso						X		2
TOTAL						4	3	7

Elaborado por: La autora

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

$$NI = \frac{7}{3}$$

= 2,33 Aproximando = **2 Nivel de impacto**

Análisis:

El nivel de impacto generado es medio positivo, con el diseño del presente manual la actividad empresarial se desarrollará con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales asegurarán el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, y permitirá dinamizar la economía teniendo como beneficiarios a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.

4.3. Impacto ambiental

Tabla 24.-

Impacto ambiental

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Aprovechamiento de los desechos							X	3
Reciclaje de botellas plásticas							X	3
Generación de conciencia ambiental							X	3
TOTAL							9	9

Elaborado por: La autora

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

$$NI = \frac{9}{3}$$

= 3 Aproximando = **3 Nivel de impacto**

Análisis:

El nivel de impacto generado es alto positivo, con la implementación del manual se tomará en cuenta la forma en que se utilizarán los recursos naturales, aportando a su conservación y cuidado ambiental. De esta manera la empresa contribuirá con el cuidado continuo del medio ambiente para su preservación.

4.4. Impacto educativo

Tabla 25.-

Impacto educativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Capacitación personal							X	3
Funciones definidas							X	3
Difusión de manual de procedimientos							X	3
TOTAL							9	9

Elaborado por: La autora

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

$$NI = \frac{9}{3}$$

= 3 Aproximando = **3 Nivel de impacto**

Análisis:

El nivel de impacto generado es alto positivo, con la implementación del manual los empleados y propietarios cambiará su visión de ver las cosas debido a que todos los involucrados estarán capacitados tanto en lo tecnológico como en atención al cliente, y la imagen de la empresa mejorará.

CONCLUSIONES:

- Luego de realizar un análisis integral a la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita, se determinó que el principal problema es la ausencia de una Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos.
- La falta de un Manual Administrativo y Financiero ha sido el causal para que todos quienes laboran en la hostería no tenga una base documentada para el procedimiento de realización de tareas.
- El Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros es una herramienta verdaderamente importante, debido a que se hace necesario que la empresa mejore su organización y reglamentación, con el fin de que la empresa afronte y se adapte a los cambios que exige la sociedad.
- La aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros permitirá a la hostería tener un personal eficaz y eficiente, ya que empleadores y trabajadores tendrán claro el proceso correcto que cada uno debe seguir para brindar un excelente servicio a los clientes de la hostería.
- Con el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros se logrará tener un mejor equipo de trabajo, organizado y comprometido a cumplir con todo lo dispuesto en el manual.
- La aplicación del Manual de procedimientos Administrativos y Financieros permitirá ver la polivalencia de funciones como una ventaja y no como una desventaja; es decir cada uno de los trabajadores podrán demostrar sus habilidades para realizar más de una actividad tomando en cuenta los procedimientos descritos en el manual.

RECOMENDACIONES

- Una vez terminado la elaboración del Manual Administrativo y Financiero, se recomienda a los propietarios realizar la socialización del manual a todo el personal tanto administrativo como operativo de la empresa, con el fin de que conozcan y pongan en práctica todo lo expuesto en el trabajo de investigación.
- Se recomienda a los propietarios poner en marcha la ejecución del Manual Administrativo y Financiero, con el objeto de que cada uno de los trabajadores tengan definido la función que debe desempeñar y de esta manera mejorar la prestación del servicio.
- Estimular el desempeño de los trabajadores de la empresa mediante motivación, de incentivos económicos y no económicos, para que el personal continúe desempeñándose en forma eficaz y eficiente.
- Se recomienda capacitar al personal por lo menos dos veces al año, con el fin de adaptarse a los cambios que pueda presentar el mercado y por ende ser más competitivos.
- Tomar en cuenta las ideas y sugerencias de los trabajadores ya que esto permitirá fortalecer el servicio que ofrece la empresa.
- Tomar en cuenta la aplicación del reglamento interno de trabajo, con el fin de evitar problemas a futuro con el Ministerio de Trabajo.
- Fortalecer la atención y servicio al cliente con servicios y productos de calidad, atención esmerada por parte de los trabajadores, ya que de esta manera se logrará tener clientes fijos y fieles para la empresa: cliente satisfecho es igual a un cliente fiel.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL, Cesar, SIERRA Hernán, (2013), “Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI Segunda Edición”, Editorial “PEARSON”, Colombia, Pág. 384
- BERNAL, Cesar, CORREA, Alicia, PINEDA, María, LEMUS, Francisco, FONSECA, Ma. Socorro, MUÑOZ, Carlos, (2014), “Fundamentos de Investigación Primera Edición”, Editorial “PEARSON”, México, Pág. 176.
- CERRO, Samuel, (2010), “Administración Moderna”, México, Segunda Edición.
- ZAPATA, Pedro, (2011), “Contabilidad General”, Bogotá, Editorial “MC GRAW HILL”.
- GUAJARDO, Gerardo, ANDRADE, Nora, (2014), “Contabilidad Financiera”, Editorial “MC GRAW HILL”.
- PALAFOX, Gustavo, HERNÁNDEZ, Sergio, (2012), “Administración: teoría, procesos, áreas funcionales estratégicas para la competitividad”, Editorial “MC GRAW HILL”.
- CANO, Abel, (2013), “Contabilidad Gerencial y Presupuestaria, aplicada a las ciencias económicas, administrativas y contables”, Editorial “EDICIONES DE LA U”.
- BRAVO, Mercedes, (2013), “Contabilidad General”, Editorial “ESCOBAR IMPRESORES”.
- OLANO, Franklin, (2012), “Contabilidad General un sistemas de información”, Editorial “EDICIONES DE LA U”.
- MARCIC, Dorothy, DAFT, Richard, (2010), “Introducción a la Administración”, Editorial “CENGAGE LEARNING”.
- MORAN, Gabriela, ALVARADO, Darío, (2013), “Métodos de Investigación”, Editorial “PEARSON EDUCACIÓN”.

- BEMJAMIN, E. (2009). Organización de empresas. Bogotá: McGrawHill
- GIBSON, J., IVANCEVICH, J., DONNELLY, J. & KONOPASKE, R. (2011). Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Proceso. México: McGrawHill.
- CÓRDOVA, M. (2012). Gestión Financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MOCHÓN, F., & CARREÓN, V. (2011). Microeconomía con aplicaciones a América Latina. México: McGrawHill.
- PRIETO, J. (2012). Gestión Estratégica Organizacional. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ROJAS, M. (2011). Planeación Estratégica: Fundamentos y Casos. Bogotá: Ecoe Ediciones de la U.
- MALDONADO, J. (2011). Gestión de Procesos. España: B-EUMED.
- HERNÁNDEZ, S. & Rodríguez, G. (2012). Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estratégicas para la competitividad. México: McGrawHill.
- MALDONADO, J. (2010). Herramientas Gerenciales: Visión Globalizada de la Comercialización. Bogotá: Ecoe Ediciones de la U.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Oficio de Aprobación para realizar el Manual de Procedimientos.



La Estelita

Restaurante - Mirador - Hostería

AUTORIZACION

Ibarra, a 30 de Abril del 2014

Señores:
A QUIEN INTERESE
Presente.

Por medio del presente autorizo a la señorita **MARIA ELENA VACA SIMBA** con C.I. 1003345012 estudiante de la carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría de la UTN para que proceda a realizar un **Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros** para la Sociedad Civil y Comercial "La Estelita"

Puede la interesada hacer uso del presente documento como crea conveniente.

Atentamente.

Dra. Rocío Jara de Ochoa
GERENTE

La Estelita
GERENCIA

www.laestelita.com.ec

Km. 5 vía Yuracucito
Ibarra – Ecuador
E-mail: la.estelita@hotmail.com

Tel. 0998 116 058 Movistar
0996 276 258 Alegro
0996 276 258 Claro

ANEXO N° 2. Reglamento interno de trabajo**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

La Empresa (o institución, según el caso) “.....”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

<http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Reglamento-Interno-MRL-correcto-21.doc>

CAPÍTULO I**OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-**, tiene como objetivo principal la, de conformidad con lo dispuesto en el artículo del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre (COMPAÑÍA INSTITUCIÓN), y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroga, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar

un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

- Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

- Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.
- Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

- Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.
- Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.
- Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
- Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.
- Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.
- Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:
- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
 - b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 33. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la

firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

- Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.
- Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.
- Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:
- a) Aportes personales del IESS;
 - b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
 - c) Ordenados por autoridades judiciales.
 - d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
 - e) Multas establecidas en este Reglamento
 - f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.
- Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa,

como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art.- 44. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 45. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 46. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

- Art.- 47. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.
- Art.- 48. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.
- Art.- 49. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

- Art.- 50. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 51. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 52. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 53. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 54. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 55. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo

del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.

9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador este listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
15. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

- 16.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 17.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 18.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 19.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 20.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 21.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 22.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 23.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
- 24.** En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de

concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 56. Serán derechos de los trabajadores de

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 57. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción

intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.

- y) Fumar en el interior de la empresa.
- z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb) Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- hh) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo)** Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

- Art.- 58. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.
- Art.- 59. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la

Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 60. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 61. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 62. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 63. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 64. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 65. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;

8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 66. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 67. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 68. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.

- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;

- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 69. Los trabajadores de, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 70. El trabajador que termine su relación contractual con, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 72. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de

Atentamente,

ANEXO N° 3. Formulario de datos personales

FORMULARIO DE DATOS PERSONALES	
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 100px;">FOTOGRAFÍA</div>	
INFORMACIÓN PERSONAL	
Nombre	
Primer apellido	Segundo apellido
DNI / NIE / NIF	Válido hasta (dd/mm/aaaa)
Sexo <input type="checkbox"/> mujer <input type="checkbox"/> varón	Estado civil <input type="checkbox"/> soltero/a <input type="checkbox"/> casado/a <input type="checkbox"/> separado/a <input type="checkbox"/> divorciado/a <input type="checkbox"/> viudo/a
Domicilio (calle, plaza, av., etc.)	(Calle, número, escalera, piso)
Municipio	Localidad
Código Postal	Provincia
País o Estado	
Teléfono fijo	Teléfono móvil
Fax	Dirección de correo electrónico
Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa)	Lugar de nacimiento (municipio, provincia, país)
Nacionalidad	N° del pasaporte
Lugar de emisión del pasaporte	Fecha de expedición del pasaporte (dd/mm/aaaa)
	Fecha de caducidad del pasaporte (dd/mm/aaaa)
N° de la Seguridad Social	N° del carné de conducir
En _____, a _____ de _____ de 20____	
(firma)	
Copyright © 2010 Veronica Tarantino	

ANEXO N° 4. Plan de Cuentas



La Estelita

N°	Descripción
1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO
1.1.01.01	EFFECTIVO
1.1.01.02	CAJA CHICA
1.1.01.03.	INSTITUCIONES FINANCIERAS
1.1.01.03.01	BANCO DEL PICHINCHA
1.1.02.	ACTIVOS FINANCIEROS
1.1.02.05.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.02.05.01	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE GENEREN
1.1.02.05.02.	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN
1.1.02.05.02.01	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
1.1.02.06.	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR
1.1.02.06.01	EMPRESA RELACIONADA
1.1.02.07	OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS
1.1.02.08.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR
1.1.02.08.01.	OTROS DOCUMENTOS X COBRAR-TARJETAS
1.1.02.08.01.01	VISA
1.1.02.08.01.02	MASTER
1.1.02.08.01.03	AMERICAN EXPRESS
1.1.02.08.01.04	DINERS CLUB
1.1.02.08.02.	PRESTAMOS Y ANTICIPOS EMPLEADOS
1.1.02.08.02.01	EMPLEADO UNO
1.1.02.08.02.02	EMPLEADO DOSRRANGO RENE
1.1.02.08.02.03	EMPLEADO TRES
1.1.02.09.	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y
1.1.03.	INVENTARIOS
1.1.03.01.	INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA
1.1.03.02.	INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN PROCESO
1.1.03.03.	INVENTARIO DE SUMINISTROS Y MATERIALES EN
1.1.03.04.	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A
1.1.03.04.01	INV. ALIMENTOS
1.1.03.04.02	INV. BEBIDAS

N°	Descripción
1.1.03.04.03	INV. LICORES
1.1.03.04.04	INV. MANTENIMIENTO
1.1.03.04.05	INV. SUMINISTROS Y MATERIALES
1.1.03.10.	MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCION
1.1.03.10.01	PINTURAS
1.1.03.10.02	MATERIAL ELECTRICO
1.1.03.10.03	MATERIAL GASFITERIA
1.1.03.11.	INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y
1.1.03.11.01	HERRAMIENTAS VARIAS
1.1.03.12.	OTROS INVENTARIOS
1.1.03.13.	(-) PROVISIÓN POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN
1.1.04.	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1.1.04.01	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.04.02	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.04.03	ANTICIPOS A PROVEEDORES
1.1.04.04	OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS
1.1.05.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.1.05.01.	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA
1.1.05.01.01	12% IVA COMPRAS
1.1.05.01.02	70% RETENCION IVA
1.1.05.01.03	CREDITO TRIBUTARIO IVA
1.1.05.01.04	100% IVA
1.1.05.02.	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (
1.1.05.02.01	2% RETENCION FUENTE
1.1.05.02.02	CREDITO TRIBUTARIO IVA COMPRAS
1.1.05.02.03	CREDITO TRIBUTARIO IVA POR ADQUISICIONES
1.1.05.03.	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA
1.1.05.03.01	ANTICIPO IMPUESTO RENTA
1.1.06.	ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA
1.1.07.	CONSTRUCCIONES EN PROCESO (NIC 11 Y SECC.23
1.1.08.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.01.	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.2.01.01	TERRENOS
1.2.01.02	EDIFICIOS
1.2.01.03	CONTRUCCIONES EN CURSO
1.2.01.04	INSTALACIONES
1.2.01.05	MUEBLES Y ENSERES

N°	Descripción
1.2.01.06	MAQUINARIA Y EQUIPO
1.2.01.07	NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES
1.2.01.08	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.01.09	VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO
1.2.01.10	OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.2.01.11	REPUESTOS Y HERRAMIENTAS
1.2.01.12	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES,
1.2.01.13	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES,
1.2.02.	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
1.2.02.01	TERRENOS
1.2.02.02	EDIFICIOS
1.2.02.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES
1.2.02.04	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES DE
1.2.04.	ACTIVO INTANGIBLE
1.2.04.01	PLUSVALÍAS
1.2.04.02	MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE ,
1.2.04.03	ACTIVOS DE EXPLORACION Y EXPLOTACION
1.2.04.04	(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS
1.2.04.05	(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVO
1.2.04.06	OTROS INTANGIBLES
1.2.05.	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS
1.2.06.	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES
1.2.06.01	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL
1.2.06.02	(-) PROVISION POR DETERIORO DE ACTIVOS
1.2.06.03	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR
1.2.06.04	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES DE
1.2.07.	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES
1.2.07.01	INVERSIONES SUBSIDIARIAS
1.2.07.02	INVERSIONES ASOCIADAS
1.2.07.03	INVERSIONES NEGOCIOS CONJUNTOS
1.2.07.04	OTRAS INVERSIONES
1.2.07.05	(-) PROVISIÓN VALUACIÓN DE INVERSIONES
1.2.07.06.	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES
1.2.07.06.01.	ACTIVOS DE OPERACION
1.2.07.06.01.01	LENCERIA HOSPEDAJE
1.2.07.06.01.02	LENCERIA RESTAURANTE
1.2.07.06.01.03	UTENSILLOS
1.2.07.06.01.04	VAJILLA
2.	PASIVO

N°	Descripción
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.1.01.	PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON
2.1.02.	PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO
2.1.03.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.1.03.01.	LOCALES
2.1.03.01.01	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES
2.1.03.02.	DEL EXTERIOR
2.1.04.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.1.04.01.	LOCALES
2.1.04.01.01	BANCO PROAMERICA
2.1.04.01.02	MASTERCARD CORPORATIVA
2.1.04.01.03	DINERS CORPORATIVA
2.1.04.02.	DEL EXTERIOR
2.1.05.	PROVISIONES
2.1.05.01.	LOCALES
2.1.05.02.	DEL EXTERIOR
2.1.06.	PORCIÓN CORRIENTE DE OBLIGACIONES EMITIDAS
2.1.07.	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2.1.07.01.	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2.1.07.01.531	12% IVA VENTAS
2.1.07.01.721	30% RET. IVA
2.1.07.01.723	70% RET. IVA
2.1.07.01.725	100% RET. IVA
2.1.07.02.	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL
2.1.07.02.302	En relación de dependencia
2.1.07.02.303	Honorarios Profesionales
2.1.07.02.304	Predomina el intelecto
2.1.07.02.307	Predomina MOD
2.1.07.02.308	Entre sociedades
2.1.07.02.309	Publicidad y comunicación
2.1.07.02.310	Transporte privado de personas
2.1.07.02.312	Transferencia bienes nat.corporal
2.1.07.02.319	Arrendamiento Mercantil
2.1.07.02.320	Arrendamiento bienes raíces
2.1.07.02.322	Aseguros y reaseguros
2.1.07.02.323	Rendimientos financieros
2.1.07.02.325	Loterías, rifas, apuestas
2.1.07.02.332	Pagos de bienes no sujetos de retención
2.1.07.02.333	Convenio de debito

N°	Descripción
2.1.07.02.334	Pago con tarjeta
2.1.07.02.340	Aplicables 1%
2.1.07.02.341	Aplicables 2%
2.1.07.02.342	Aplicables 8%
2.1.07.02.343	Aplicable a la tarifa del Impuesto a la renta prev
2.1.07.02.344	Aplicables a otros porcentajes
2.1.07.03.	CON EL IESS
2.1.07.03.001	APORTES PERSONALES Y PATRONALES
2.1.07.03.002	FONDOS DE RESERVA
2.1.07.03.003	PRESTAMOS
2.1.07.04.	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS
2.1.07.04.001	SUELDOS POR PAGAR
2.1.07.04.002	HORAS EXTRAS
2.1.07.04.003	DECIMO TERCERO
2.1.07.04.004	DECIMO CUARTO
2.1.07.04.005	VACACIONES
2.1.07.04.006	10% SERVICIOS
2.1.07.05.	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL
2.1.07.06.	DIVIDENDOS POR PAGAR
2.1.08.	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS/RELACIONADAS
2.1.09.	OTROS PASIVOS FINANCIEROS
2.1.10.	ANTICIPOS DE CLIENTES
2.1.10.01	ANTICIPO CLIENTES
2.1.11.	PASIVOS DIRECTAMENTE ASOCIADOS CON LOS
2.1.12.	PORCION CORRIENTE DE PROVISIONES POR
2.1.12.01.	JUBILACION PATRONAL
2.1.12.02.	OTROS BENEFICIOS A LARGO PLAZO PARA LOS
2.1.13.	OTROS PASIVOS CORRIENTES
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.01.	PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO
2.2.02.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.2.02.01.	LOCALES
2.2.02.02.	DEL EXTERIOR
2.2.03.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.2.03.01.	LOCALES
2.2.03.02.	DEL EXTERIOR
2.2.04.	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS/RELACIONADAS
2.2.04.01.	LOCALES
2.2.04.02.	DEL EXTERIOR

N°	Descripción
2.2.05.	OBLIGACIONES EMITIDAS
2.2.06.	ANTICIPOS DE CLIENTES
2.2.07.	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS
2.2.07.01	JUBILACION PATRONAL
2.2.07.02	OTROS BENEFICIOS NO CORRIENTES PARA LOS
2.2.08.	OTRAS PROVISIONES
2.2.09.	PASIVO DIFERIDO
2.2.09.01	INGRESOS DIFERIDOS
2.2.09.02	PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS
2.2.10.	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES
3.	PATRIMONIO NETO
3.1.	CAPITAL
3.1.01	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO
3.1.02	(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES EN
3.2.	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA
3.3.	PRIMA POR EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES
3.4.	RESERVAS
3.4.01	RESERVA LEGAL
3.4.02	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA
3.5.	OTROS RESULTADOS INTEGRALES
3.5.01	SUPERAVIT DE ACTIVOS FINANCIEROS
3.5.02	SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES,
3.5.03	SUPERAVIT POR REVALUACION DE ACTIVOS
3.5.04	OTROS SUPERAVIT POR REVALUACION
3.6.	RESULTADOS ACUMULADOS
3.6.01.	GANANCIAS ACUMULADAS
3.6.02.	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS
3.6.03.	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA
3.6.04.	RESERVA DE CAPITAL
3.6.05.	RESERVA POR DONACIONES
3.6.06.	RESERVA POR VALUACIÓN
3.6.07.	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE INVERSIONES
3.7.	RESULTADOS DEL EJERCICIO
3.7.01.	GANANCIA NETA DEL PERIODO
3.7.02.	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.1.01.	VENTA DE BIENES
4.1.02.	PRESTACION DE SERVICIOS

N°	Descripción
4.1.02.01.	VENTAS TARIFA 12%
4.1.02.01.01	ALOJAMIENTO
4.1.02.01.02.	ALIMENTACION
4.1.02.01.02.01	RESTAURANTE
4.1.02.01.02.02	BAR
4.1.02.01.02.03	BEBIDAS Y GASEOSAS
4.1.02.01.02.04	EVENTOS ALIMENTOS Y BEBIDAS
4.1.02.01.02.05	CATERING
4.1.02.01.03.	OTROS SERVICIOS
4.1.02.01.03.01	TELEFONO
4.1.02.01.03.02	LAVANDERIA
4.1.02.01.03.03	ALQUILER (SALONES-CARPAS-EQUIPOS)
4.1.02.01.03.04	AREA HUMEDA
4.1.02.01.03.05	COPIAS IMPRESIONES
4.1.02.01.03.06	MINI BAR
4.1.02.01.03.99	OTROS
4.1.02.02.	VENTAS TARIFA 0%
4.1.03.	CONTRATOS DE CONSTRUCCION
4.1.04.	SUBVENCIONES DEL GOBIERNO
4.1.05.	REGALÍAS
4.1.06.	INTERESES
4.1.06.01.	INTERESES GENERADOS POR VENTAS A CREDITO
4.1.06.02.	OTROS INTERESES GENERADOS
4.1.07.	DIVIDENDOS
4.1.08.	GANANCIA POR MEDICION A VALOR RAZONABLE
4.1.09.	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.1.10.	(-) DESCUENTO EN VENTAS
4.1.10.01	(-) DESCUENTO EN VENTAS
4.1.11.	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS
4.1.12.	(-) BONIFICACIÓN EN PRODUCTO
4.1.13.	(-) OTRAS REBAJAS COMERCIALES
4.2.	GANANCIA BRUTA
4.3.	OTROS INGRESOS
4.3.01.	DIVIDENDOS
4.3.02.	INTERESES FINANCIEROS
4.3.03.	GANANCIA EN INVERSIONES EN ASOCIADAS /
4.3.04.	VALUACION DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A
4.3.05.	OTRAS RENTAS
4.3.05.01	VARIOS INGRESOS

N°	Descripción
4.3.05.02	VARIOS INGRESOS 0%
5.1.	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN
5.1.01.	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS
5.1.01.01	(+) INV. INICIAL
5.1.01.02	(+) COMPRAS NETAS DE BIENES NO PRODUCIDOS
5.1.01.03	(+) IMPORTACIONES DE BIENES NO PRODUCIDOS
5.1.01.04	(-) INV. FINAL
5.1.01.05	(+) INVENTARIO INICIAL
5.1.01.06	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE MATERIA PRIMA
5.1.01.07	(+) IMPORTACIONES
5.1.01.08	(-) INVENTARIO FINAL
5.1.01.09	(+) INVENTARIO INICIAL DE PRODUCTOS EN
5.1.01.10	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS EN
5.1.01.11	(+) INVENTARIO INICIAL DE PRODUCTOS
5.1.01.12	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS
5.1.02.	(+) MANO DE OBRA DIRECTA
5.1.02.01	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES
5.1.02.02	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS
5.1.03.	(+) MANO DE OBRA INDIRECTA
5.1.03.01	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES
5.1.03.02	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS
5.1.04.	(+) OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION
5.1.04.01	DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
5.1.04.02	DETERIORO O PERDIDAS DE ACTIVOS
5.1.04.03	DETERIORO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
5.1.04.04	EFECTO VALOR NETO DE REALIZACION DE
5.1.04.05	GASTO POR GARANTIAS EN VENTA DE
5.1.04.06	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
5.1.04.07	SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS
5.1.04.08	OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN
5.1.04.09.	SERVICIOS PUBLICOS
5.1.04.09.01	ENERGIA ELECTRICA
5.1.04.09.02	AGUA POTABLE
5.1.04.09.03	SERVICIO TELEFONICO
5.1.04.09.04	SERVICIOS DE CABLE
5.1.04.09.05	SERVICIO DE INTERNET
5.1.04.10	COMBUSTIBLE OPERATIVO
5.2.	GASTOS
5.2.01.	GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS

N°	Descripción
5.2.01.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES
5.2.01.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (incluido fondo
5.2.01.03	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES
5.2.01.04	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS
5.2.01.05	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A
5.2.01.06	REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES
5.2.01.07	HONORARIOS A EXTRANJEROS POR SERVICIOS
5.2.01.08	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
5.2.01.09	ARRENDAMIENTO OPERATIVO
5.2.01.10	COMISIONES
5.2.01.11	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
5.2.01.12	COMBUSTIBLES ADM
5.2.01.13	LUBRICANTES
5.2.01.14	SEGUROS Y REASEGUROS (primas y cesiones)
5.2.01.15	TRANSPORTE
5.2.01.16	GASTOS DE GESTIÓN (agasajos a accionistas, trabaja
5.2.01.17	AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES
5.2.01.18	GASTOS DE VIAJE
5.2.01.19	NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD
5.2.01.20	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS
5.2.01.21.	DEPRECIACIONES:
5.2.01.21.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
5.2.01.21.02	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
5.2.01.22.	AMORTIZACIONES:
5.2.01.22.01	INTANGIBLES
5.2.01.22.02	OTROS ACTIVOS
5.2.01.23.	GASTO DETERIORO:
5.2.01.23.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
5.2.01.23.02	INVENTARIOS
5.2.01.23.03	INSTRUMENTOS FINANCIEROS
5.2.01.23.04	INTANGIBLES
5.2.01.23.05	CUENTAS POR COBRAR
5.2.01.23.06	OTROS ACTIVOS
5.2.01.24.	GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE
5.2.01.24.01	MANO DE OBRA
5.2.01.24.02	MATERIALES
5.2.01.24.03	COSTOS DE PRODUCCION
5.2.01.25.	GASTO POR REESTRUCTURACION
5.2.01.26.	VALOR NETO DE REALIZACION DE INVENTARIOS

N°	Descripción
5.2.01.27.	GASTO IMPUESTO A LA RENTA (ACTIVOS Y PASIV
5.2.01.28.	OTROS GASTOS
5.2.01.28.01	SUMINISTROS ASEO Y LIMPIEZA
5.2.01.28.02	SUMINISTROS QUIMICOS
5.2.01.28.03	VARIOS SUMINISTROS
5.2.01.28.04	SUMINISTROS DE OFICINA
5.2.01.28.05	GASTOS VARIOS
5.2.03.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.03.01.	INTERESES
5.2.03.02.	COMISIONES
5.2.03.02.01	COMISION EN TARJETAS
5.2.03.03.	GASTOS DE FINANCIAMIENTO DE ACTIVOS
5.2.03.04.	DIFERENCIA EN CAMBIO
5.2.03.05.	OTROS GASTOS FINANCIEROS
5.2.04.	OTROS GASTOS
5.2.04.01	PERDIDA EN INVERSIONES EN ASOCIADAS /
5.2.04.02	OTROS
6.0.	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A
6.1.	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES
6.2.	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS
6.3.	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO
6.4.	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES
6.5.	(-) GASTO POR IMPUESTO DIFERIDO
6.6.	(+) INGRESO POR IMPUESTO DIFERIDO
6.7.	GANANCIA (PERDIDA) DE OPERACIONES
7.1.	INGRESOS POR OPERACIONES DISCONTINUADAS
7.2.	GASTOS POR OPERACIONES DISCONTINUADAS
7.3.	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A
7.4.	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES
7.5.	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS DE
7.6.	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO
7.7.	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES
7.9.	GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO
8.	OTRO RESULTADO INTEGRAL
8.1.	COMPONENTES DEL OTRO RESULTADO INTEGRAL
8.1.01.	DIFERENCIA DE CAMBIO POR CONVERSIÓN
8.1.02.	VALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS
8.1.03.	GANANCIAS POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES,
8.1.04.	GANANCIAS (PÉRDIDAS) ACTUARIALES POR

N°	Descripción
8.1.05.	REVERSION DEL DETERIORO (PÉRDIDA POR
8.1.06.	PARTICIPACION DE OTRO RESULTADO INTEGRAL
8.1.07.	IMPUESTO SOBRE LAS GANANCIAS RELATIVO A
8.1.08.	OTROS (DETALLAR EN NOTAS)
8.2.	RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO
9.1.	GANANCIA POR ACCION (SÓLO EMPRESAS QUE
9.1.01.	Ganancia por acción básica
9.1.01.01.	Ganancia por acción básica en operaciones continua
9.1.01.02.	Ganancia por acción básica en operaciones discontinuas
9.1.02.	Ganancia por acción diluida
9.1.02.01.	Ganancia por acción diluida en operaciones continuas
9.1.02.02.	Ganancia por acción diluida en operaciones discontinuas

ANEXO N° 5: Encuesta clientes S.C.C. La Estelita

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA A CLIENTES DE LA EMPRESA S.C.C LA ESTELITA

OBJETIVO

La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos, comentarios e información referente a la situación de comercialización y servicio de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.

Los datos serán reservados y de exclusividad para este estudio académico.

PREGUNTAS**1. ¿Con que frecuencia visita Ud. La Hostería La Estelita?**

- | | | | |
|------------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Mensual | <input type="checkbox"/> | Semestral | <input type="checkbox"/> |
| Trimestral | <input type="checkbox"/> | Anual | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Qué tipo de servicios utilizó en la Hostería La Estelita?

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Restaurante | <input type="checkbox"/> |
| Hospedaje | <input type="checkbox"/> |
| Salón de recepciones | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Para qué eventos utilizó la Hostería La Estelita?

Confirmación	<input type="checkbox"/>	Primera comunión	<input type="checkbox"/>
Cumpleaños	<input type="checkbox"/>	Grado	<input type="checkbox"/>
Matrimonio	<input type="checkbox"/>	Otros (aniversario, reunión amigos, etc)	<input type="checkbox"/>

4. ¿Por qué motivo prefiere usar los servicios de la Hostería La Estelita?

Calidad de Servicio	<input type="checkbox"/>	Elegancia.	<input type="checkbox"/>
Comodidad del local	<input type="checkbox"/>	Precio.	<input type="checkbox"/>
Confiabilidad	<input type="checkbox"/>		

5. ¿Está satisfecho con los servicios que se brindan en la Hostería La Estelita?

Si No

6. ¿Recomendaría a otras personas utilizar los servicios de la Hostería La Estelita?

Si No

7. ¿Cree que los precios que dispone la Hostería La Estelita en relación al servicio ofrecido son?:

Caros Normales Baratos

8. ¿Cuánto de sus ingresos gastó en la Hostería La Estelita?

5 a 50 dólares	<input type="checkbox"/>	151 o más	<input type="checkbox"/>
51 a 75 dólares	<input type="checkbox"/>		
76 a 100dólares	<input type="checkbox"/>		
101ª 150dólares	<input type="checkbox"/>		

9. ¿Cómo considera Ud. la ubicación de la Hostería La Estelita?

Bueno Regular Malo

10. ¿Cómo considera Ud. Las vías de acceso a la Hostería La Estelita?

Bueno Regular Malo

11. ¿Cómo conoció la existencia de la Hostería La Estelita?

Televisión

Radio

Prensa

Internet

Referencias

12. ¿Usted prefiere utilizar los servicios de otros restaurantes, Hoteles u Hosterías diferentes a la Hostería La Estelita de la ciudad de Ibarra?

Si No

ANEXO N° 6: Encuesta trabajadores S.C.C. La Estelita

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

ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA S.C.C LA ESTELITA

OBJETIVO

La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos, comentarios e información referente a la situación administrativa, de la empresa Sociedad Civil y Comercial La Estelita de la ciudad de Ibarra.

Los datos serán reservados y de exclusividad para este estudio académico.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted si la empresa S.C.C. La Estelita cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros?

SI

NO

2. La forma como se maneja la gestión administrativa en la hostería es:

Muy Eficiente

Poco Eficiente

Eficiente

Deficiente

3. ¿Qué tipo de función desempeña usted en la empresa?

Específica

Dos funciones

Dos funciones o más

4. ¿De qué manera desearía que la empresa incentive la prestación de sus servicios?Económicamente Utilización de las instalaciones Capacitaciones **5. ¿Qué clase de capacitación desearía recibir?**Atención al cliente Relaciones humanas Etiqueta y protocolo **6. ¿Cómo se siente al trabajar en esta prestigiosa empresa?**Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho **7. Los materiales y equipos que proporciona la empresa para realizar sus funciones en el trabajo son:**Muy adecuados Adecuados Poco Adecuados **8. De acuerdo a los contratos que maneja la empresa ¿a qué tipo pertenece usted?**Periodo de prueba Plazo fijo Eventual Indefinido

9. Los servicios que ofrece la empresa son:

Muy buenos

Bueno

Regular

Malo

ANEXO N° 7: Entrevista administrador**ENTREVISTA ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA S.C.C. LA ESTELITA****CUESTIONARIO:**

1. ¿Cómo empezó la creación de la hostería y quién fue el responsable de darle el nombre “La Estelita”?
2. ¿En qué año la empresa se conformó legalmente y cuántos socios la integran?
3. ¿Cuál es el organismo de control que regula al sector hotelero?
4. ¿La empresa cuenta con una mención de clasificación de estrellas?
5. ¿La empresa tiene conocimiento acerca de las leyes y reglamentos que deben aplicar para el correcto funcionamiento?
6. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?
7. ¿Cuál considera Ud. la mayor debilidad que posee la empresa dentro de la gestión administrativa?
8. ¿Cómo contribuye la empresa en el cuidado del medio ambiente?
9. ¿Qué aspectos son considerados al momento de seleccionar al personal?
10. ¿Cuál es el proceso de inducción del personal al momento de ingresar a la empresa?
11. ¿Existe un plan de capacitación que fortalezca la mejora de competencias en cada uno de los empleados?
12. ¿Qué factores influyen al momento de seleccionar proveedores?

ANEXO N° 8: Fotografías

ENCUESTA CLIENTES



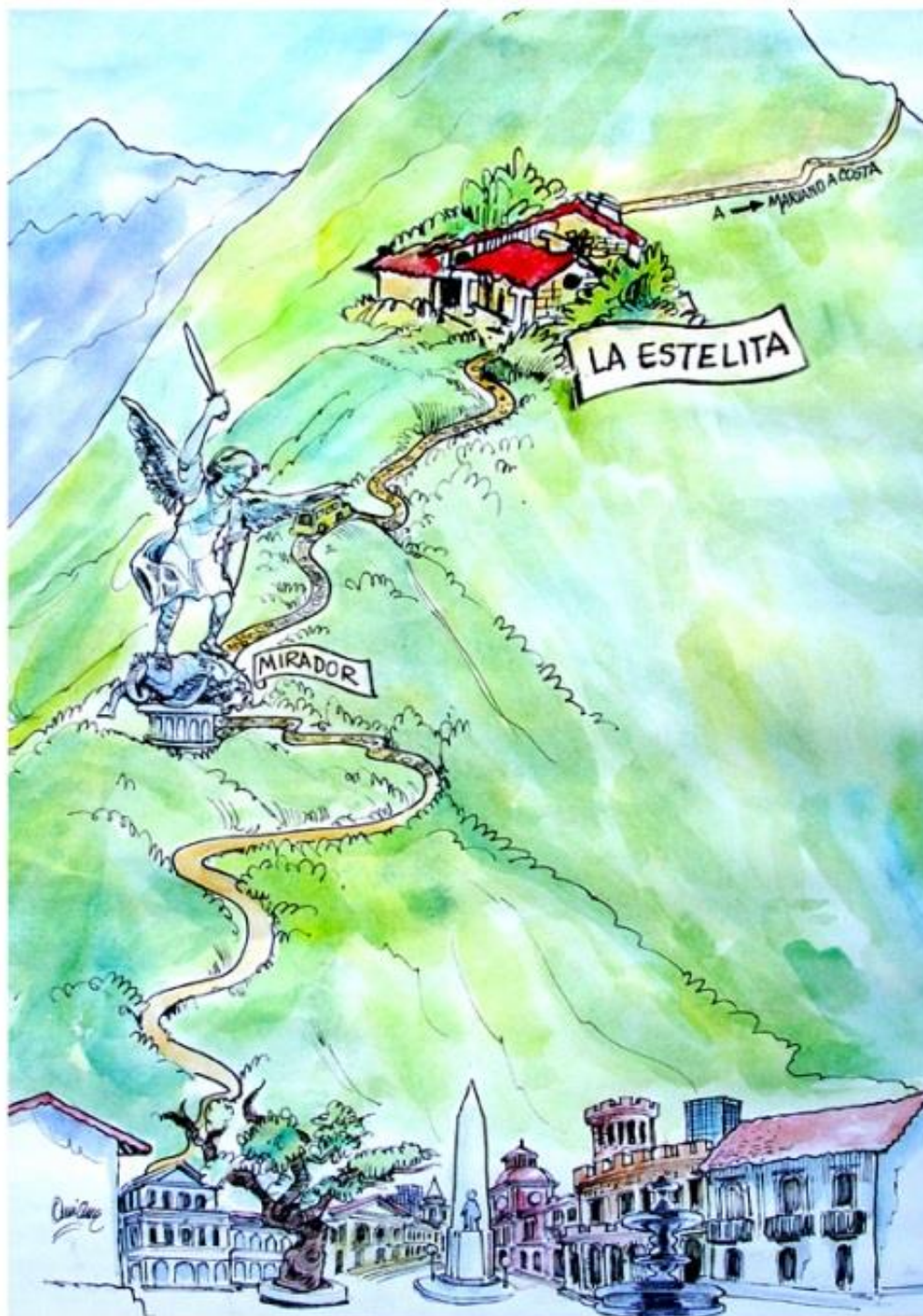
ENCUESTA TRABAJADORES



LA IDEA DE CREACIÓN DE LA HOSTERÍA LA ESTELITA EMPEZÓ CON ESTA FOTO DE IBARRA NOCTURNA



UBICACIÓN DE LA HOSTERÍA LA ESTELITA



ÁREA DE RESTAURANTE

CAFETERÍA**SALA DE REUNIONES**

ÁREA DE HOSPEDAJE



HABITACIÓN MATRIMONIAL



HABITACIÓN DOBLE



HABITACIÓN FAMILIAR



SUITE MATRIMONIAL



SUITE PRESIDENCIAL



PISCINA AL AIRE LIBRE

