



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA

**MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA
DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS” EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE,
PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO**

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

AUTORES:

MALUA, AYALA WILSON JAVIER

YACELGA, ROMERO ANA GABRIELA

DIRECTORA:

MGS. ESPINOSA TORRES, ANA LUCIA

IBARRA 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto aborda la investigación para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, ubicada en la parroquia de San Pablo de Lago, comunidad Araque calle 14 de Febrero y El Lago, a través de la aplicación de la matriz de evaluación y gestión de riesgos y demás instrumentos de investigación se identificó la ausencia de un manual administrativo, contable y financiero ocasionando la deficiente gestión en el área administrativa y operativa. Por tal razón la implementación del presente manual tiene como objetivo ser una herramienta práctica, útil y favorable que garantice la precisión y exactitud de las actividades, funciones y procedimientos de la microempresa. En lo que corresponde al área administrativa se definirá una filosofía empresarial, un organigrama estructural, manual de funciones y procedimientos administrativos y código de ética, esto con el fin de lograr una eficiente administración. La parte contable y financiera está diseñada según la necesidad de la microempresa tomando como referencia las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES y Normas Internacionales de Contabilidad con el propósito de servir a las partes interesadas, el adecuado registro de las operaciones contables y la presentación de estados financieros. Finalmente poder analizar e interpretar cada cuenta contable mediante la aplicación de indicadores financieros.

ABSTRACT

The present project deals with the research to the Casa de Huéspedes "Casa de Luis" which is located in the parish of San Pablo de Lago, Araque Community 14 de febrero Street & El Lago, through the carried out research was identified the absence of an administrative, accounting and financial manual, causing a deficient management in the administrative and operational field. For this reason, the implementation of this manual aims to be a practical resource that is useful and favorable tool that guarantees the precision and accuracy of the activities, functions and procedures of the microenterprise. In terms of administrative field, a structural organization chart will have been established to identify the administrative units in a hierarchical manner and, respectively, establishing responsibilities and procedures depending on the position; this in order to achieve an efficient administration.

The accounting and financial field is designed according to the needs of the microenterprise taking into account, the International Financial Reporting Standards to PYMES and International Accounting Standards aim to serve to the interested part , the suitable register of accounting operations and respectively, the correct presentation of financial statements. Finally, can analyze and interpret every single accounting account through the application of financial indicators.



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, WILSON JAVIER MALUA AYALA y ANA GABRIELA YACELGA ROMERO, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría: MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS" EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Wilson Javier Malua Ayala

CI. N° 040187001-9



Ana Gabriela Yacelga Romero

CI. N° 100482804-0



CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la Señorita Yacelga Romero Ana Gabriela y el Señor Malua Ayala Wilson Javier, para optar por el título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría, CPA, cuyo tema es "MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS" EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO", considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Dado en la ciudad de Ibarra, a los 31 días del mes de julio de 2018.


.....
Mgs. Ana Lucía Espinosa Torres
DIRECTOR



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

Nosotros, YACELGA ROMERO ANA GABRIELA y MALUA AYALA WILSON JAVIER, con cédula de ciudadanía Nro. 100482804-0 y 040187001-9 respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5, y 6 en calidad de autor de trabajo de grado denominado "MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS" EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO", que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En consideración suscribimos este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 28 de mayo de 2019.



Wilson Javier Malua Ayala

CL N° 040187001-9



Ana Gabriela Yacelga Romero

CL N° 100482804-0



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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.

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

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	100482804-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	YACELGA ROMERO ANA GABRIELA		
DIRECCIÓN:	CALLE SUCRE		
E-MAIL:	anagabrielita03@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062918933	TELÉFONO MÓVIL	0999222577

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	040187001-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MALUA AYALA WILSON JAVIER		
DIRECCIÓN:	VIA EL EJIDO		
E-MAIL:	wilsonjavier.malua@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	-----	TELÉFONO MÓVIL	0984879076

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS” EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO”
AUTORES:	YACELGA ROMERO ANA GABRIELA MALUA AYALA WILSON JAVIER
FECHA: DD/MM/AAAA	28 DE MAYO DE 2019

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	X PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA
ASESOR / DIRECTOR	Mgs. ANA LUCÍA ESPINOSA TORRES

2. CONSTANCIAS.

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

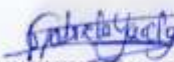
Ibarra, a los 28 días del mes de mayo de 2019

AUTORES:



Wilson Javier Malua Ayala

CI. N° 040187001-9



Ana Gabriela Yacelga Romero

CI. N° 100482804-0

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicarlo a Dios, por darme la fortaleza de seguir día a día luchando por mis sueños.

A mis padres y hermanos, quienes son el motor de mi vida, por ser siempre los primeros en estar cuando más lo necesito, y brindarme la fortaleza para luchar y alcanzar mis metas.

A mi gran amigo que me observa desde el cielo y demás personas que han formado parte de mi vida.

Wilson

DEDICATORIA

El Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, va dedicado a Dios por haberme brindado la suficiente sabiduría y fortaleza del poder culminar con mis estudios académicos.

Este logro también va dedicado a un ángel que siempre ha estado cuidándome, guiándome y alentándome en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres Hugo y Marcia por su apoyo incondicional, ya que gracias a su esfuerzo y perseverancia pude lograr uno de mis sueños más anhelados; a mis hermanos por siempre intervenir en cada paso que he dado.

Finalmente dedico mi esfuerzo a una persona por su constante lucha de vida, pues nos ha dado una manera de ver que todo es posible si uno se propone.

Anita

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos, brindándonos la sabiduría y fortaleza para poder culminar nuestra carrera universitaria con éxito.

A la Universidad Técnica del Norte, por habernos abierto sus puertas durante estos años en los cuales hemos vivido experiencias inolvidables, y conocido grandes personas que se convirtieron en parte de nuestras vidas.

A la Mgs. Ana Lucia Espinosa nuestra directora de tesis, quien desde un inicio dedicó gran parte de su tiempo con nosotros, permitiéndonos desarrollar este trabajo de una manera exitosa.

Al Sr. Luis Antamba gerente general de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, quien nos abrió las puertas de su microempresa, brindándonos todas las facilidades para realizar este trabajo.

Anita y Wilson

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	I
ABSTRACT	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	IV
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	V
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
DEDICATORIA.....	VIII
DEDICATORIA.....	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN	XVIII
CAPÍTULO I.....	21
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	21
1.1. Antecedentes del diagnóstico	21
1.2. ANÁLISIS EXTERNO (PEST) MACROAMBIENTE.....	22
1.2.1. Político	22
1.2.2. Económico	22
1.2.3. Social.....	23
1.2.4. Tecnológico.....	23
1.3. FUERZAS DE PORTER- MICROAMBIENTE.....	23
1.3.1. Amenaza de nuevos competidores.....	23
1.3.2. Rivalidad entre competidores	23
1.3.3. Amenaza del ingreso de productos sustitutos.	24
1.3.4. Poder de negociación de los proveedores	24
1.3.5. Poder de negociación de los consumidores	24
1.4. Objetivos del diagnóstico	25
1.4.2. Específicos	25
1.5. Variables diagnósticas.....	25
1.5.1. Identificación de variables.....	25
1.5.2. Identificación o subaspectos que definen a las variables	25
1.6. Matriz de relación diagnóstica	27
1.7. Mecánica operativa.....	28
1.7.1. Identificación de la población.....	28
1.7.2. Métodos de Investigación.....	29
1.7.3. Técnicas o instrumentos	29
1.8. Análisis de la información	31
1.8.1. Entrevista dirigida al gerente de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	31

1.8.2.	Entrevista dirigida al Contador de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	33
1.8.3.	Entrevista dirigida al Mesero de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	35
1.8.4.	Entrevista dirigida a la Camarera de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	36
1.8.5.	Entrevista dirigida al Chef de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	37
1.8.6.	Encuesta dirigida a los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” (Anexo 8)....	39
1.9.	Matriz FODA.....	49
1.10.	Estrategias FO, FA, DO, DA	50
1.11.	Determinación del problema	51
CAPÍTULO II.....		53
2.	MARCO TEÓRICO	53
2.1.	Empresa	53
2.1.1.	Tipos de Empresas	53
2.2.	Reglamento de Alojamiento Turístico	55
2.3.	Código De Ética	55
2.4.	Proceso Administrativo	55
2.4.1.	Etapas del proceso administrativo	56
2.5.	Filosofía Empresarial	58
2.6.	Estructura Organizacional	59
2.6.1.	Clasificación.....	60
2.7.	Estructura funcional	60
2.8.	Manuales.....	60
2.8.1.	Manual Administrativo.....	61
2.8.2.	Manual de procedimientos	61
2.8.3.	Objetivo del manual de procedimientos	62
2.9.	Diagrama de flujo	62
2.10.	Gestión Financiera.....	64
2.10.1.	Objetivo del análisis financiero	64
2.10.2.	Métodos de análisis financiero	64
2.11.	Contabilidad	65
2.12.	Sistema Contable	65
2.12.1.	Plan de Cuentas	66
2.12.2.	Proceso Contable.....	66
2.12.3.	Cuentas reales.....	67
2.12.4.	Cuentas Nominales.....	68
2.12.5.	Estados Financieros	69
2.12.6.	Clases de Estados Financieros	69
2.13.	Indicadores financieros	71

2.14.	Control Interno.....	73
2.14.1.	Componentes del Control Interno.....	74
CAPÍTULO III.....		76
3.	PROPUESTA.....	76
3.1.	Introducción a la propuesta	76
3.2.	Fundamentación	76
3.3.	Objetivos de la propuesta	77
3.3.1.	Objetivo General	77
3.3.2.	Objetivos Específicos	77
3.4.	Bases filosóficas de la Empresa	78
3.4.1.	Misión	78
3.4.2.	Visión.....	78
3.4.3.	Principios	78
3.4.4.	Valores	79
3.4.5.	Políticas.....	80
3.5.	Estructura organizacional de la Empresa	80
3.5.1.	Niveles jerárquicos	80
3.5.2.	Estructura organizacional de la empresa	81
3.6.	Aspecto Administrativo.....	82
3.6.1.	Manual de descripción de cargo y funciones.	82
3.6.2.	Manual de procedimientos administrativos.	88
3.6.3.	Código de ética.....	97
3.7.	Aspecto contable	100
3.7.1.	Políticas contables	100
3.7.2.	Manual de procedimientos contables.....	101
3.7.3.	Manual de procedimientos contables.....	102
3.7.4.	Plan de cuentas	108
3.7.5.	Dinámica contable de las cuentas principales.....	110
3.7.6.	Estados financieros.....	132
3.7.7.	Aspecto tributario.....	138
3.8.	Aspecto financiero	139
3.8.1.	Indicadores financieros.....	139
3.9.	Propuesta de plan de implementación	144
3.9.1.	Plan de capacitación	144
3.9.2.	Plan de ejecución.....	144
CAPÍTULO IV.....		146
4.	VALIDACIÓN	146
4.1.	Introducción.....	146

4.2.	Método de verificación	146
4.2.1.	Factores que validar	147
4.2.2.	Método de calificación	148
4.2.3.	Rangos de interpretación	148
4.3.	Estudio estratégico.....	149
4.4.	Descripción del estudio	150
4.4.1.	Objetivo del estudio	150
4.4.2.	Equipo de trabajo	150
4.5.	Resultados.....	150
4.6.	Evaluación	152
CONCLUSIONES.....		154
RECOMENDACIONES.....		155
BIBLIOGRAFÍA		156

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	País de procedencia de los clientes de la Casa de Huéspedes	39
Gráfico 2	Tipo de viajero	40
Gráfico 3	Nivel de satisfacción de los clientes	41
Gráfico 4	Instalaciones de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	42
Gráfico 5	Medio de comunicación.....	43
Gráfico 6	Nivel de confort	44

Gráfico 7 Ubicación de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	45
Gráfico 8 Apreciación del servicio de restaurante de la Casa de Huéspedes	46
Gráfico 9 Calificación del precio de las habitaciones de la Casa de Huéspedes	47
Gráfico 10 Recomendación a otras personas por parte de los clientes	48
Gráfico 11 Estructura de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	81
Gráfico 12 Diagrama Reserva de habitaciones	90
Gráfico 13 Diagrama ingreso del cliente-check in.....	92
Gráfico 14 Diagrama salida de huéspedes-check out	94
Gráfico 15 Diagrama limpieza de habitaciones	96
Gráfico 16 Diagrama elaboración de estados financieros.....	103
Gráfico 17 Diagrama declaración del IVA e IR	105
Gráfico 18 Diagrama pago de nómina	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de relación diagnóstica.....	27
Cuadro 2 Identificación de la población.....	28
Cuadro 3 País de procedencia de los clientes de la Casa de Huéspedes	39
Cuadro 4 Tipo de viajero	40
Cuadro 5 Nivel de satisfacción de los clientes	41
Cuadro 6 Instalaciones de la Casa de Huéspedes	42
Cuadro 7 Medio de comunicación.....	43
Cuadro 8 Nivel de confort	44
Cuadro 9 Ubicación de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”	45
Cuadro 10 Servicio de restaurante.....	46
Cuadro 11 Precio de las habitaciones	47
Cuadro 12 Recomendación	48
Cuadro 13 Matriz FODA.....	49
Cuadro 14 Estrategias FO, DO, FA, DA	50
Cuadro 15 Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo	63
Cuadro 16 Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Gerente General	82
Cuadro 17 Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Contador/a.....	83
Cuadro 18 Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Recepcionista.....	84
Cuadro 19 Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Camarero/a.....	85
Cuadro 20 Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Chef.....	86
Cuadro 21 Plan de cuentas-Sistema Numérico Decimal	108
Cuadro 22 Activo corriente	111
Cuadro 23 Efectivo y Equivalentes de Efectivo.....	112
Cuadro 24 Documentos y cunetas por cobrar.....	113
Cuadro 25 Inventarios	114
Cuadro 26 Inventarios: insumos de limpieza, lencería, menaje de comedor, muebles y enseres	115
Cuadro 27 Activos por impuestos corrientes.....	116
Cuadro 28 Activo no corriente-Propiedad, Planta y Equipo	116
Cuadro 29 Terrenos	118
Cuadro 30 Maquinaria y Equipo	119
Cuadro 31 Depreciación Acumulada.....	120
Cuadro 32 Pasivo-Proveedores.....	121

Cuadro 33 Cuentas por pagar	122
Cuadro 34 Obligaciones financieras.....	123
Cuadro 35 Patrimonio.....	124
Cuadro 36 Resultados Acumulados.....	125
Cuadro 37 Ganancias Acumuladas.....	126
Cuadro 38 Pérdidas Acumuladas.....	127
Cuadro 39 Ganancia Neta del Período	128
Cuadro 40 Pérdida Neta del Período	129
Cuadro 41 Ingresos	130
Cuadro 42 Gastos.....	131
Cuadro 43 Estado de Situación Financiera.....	132
Cuadro 44 Estado de Resultados Integral.....	133
Cuadro 45 Estados de Cambios en el Patrimonio.....	136
Cuadro 46 Estado de Flujos de Efectivo	137
Cuadro 47 Matriz de validación	147
Cuadro 48 Resultados de la matriz de evaluación.....	151

PRESENTACIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad elaborar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, cantón Otavalo, el respectivo manual consta de cuatro capítulos detallados a continuación:

PRIMER CAPÍTULO: Se realizó una evaluación y gestión de riesgos en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con el propósito de identificar los posibles riesgos que pudiesen afectar el cumplimiento de las metas trazadas por su gerente, para lo cual se implementó el uso de una matriz de riesgos y el uso de fuentes primarias como: la entrevista, encuesta y observación directa; dicha información permitió crear la matriz FODA, y plantear los cruces estratégicos FO, FA, DO, DA, todo esto con el fin de reconocer los riesgos inherentes y establecer medidas preventivas o correctivas que permitan mitigar dichos riesgos. Así mismo se utilizó la normativa vigente como lo son las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES; Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021, como sustento de investigación y apoyo; además se consideró como referencia las Normas de Control Interno de acuerdo a los procedimientos administrativos, contables y financieros.

SEGUNDO CAPÍTULO: Se estableció el marco teórico el cual está basado en fuentes de información científica, específicamente relacionado con el manual administrativo, contable y financiero; los respectivos conceptos y análisis fueron utilizados en el desarrollo de la investigación.

TERCER CAPÍTULO: Se elaboró la propuesta del manual administrativo, contable y financiero para lo cual se estableció la filosofía empresarial, la estructura organizacional, el manual de funciones y procedimientos y respectivamente se desarrolló los procedimientos contables y financieros.

CUARTO CAPÍTULO: Se procedió a la validación del manual administrativo, contable y financiero conforme a la elaboración de una matriz de validación.

Finalmente se plantean las principales conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo del manual.

JUSTIFICACIÓN

La Casa de huéspedes “Casa de Luis”, por los servicios ofertados y una esmerada atención a sus clientes, actualmente cuenta con una gran demanda de turistas nacionales e internacionales que llegan a la comunidad de Araque, a hospedarse a las orillas del Lago San Pablo y disfrutar de los atractivos turísticos de esta zona.

La entidad durante los dos años de operación presenta un incremento de personal en el área administrativa y operativa, debido a lo cual el control administrativo es limitado; siendo importante que se cuente con una herramienta administrativa de gestión, que contribuirá a mejorar el control de las actividades del talento humano.

La Casa de huéspedes “Casa de Luis”, demuestra un crecimiento económico desde que inició sus actividades, las mismas que son tramitadas de manera empírica, por tal situación podrían surgir riesgos de alto impacto, ocasionando que no se logren los objetivos planteados; para lo cual es indispensable ejecutar una evaluación y gestión de riesgos como una herramienta de control interno que permitirá conseguir un mayor control en el cumplimiento de las obligaciones societarias, tributarias, administrativas, contables, financieras, laborales, evitando así la alteración arbitraria y simplificando la responsabilidad, fallas o errores que puedan presentarse en el transcurso de sus operaciones; permitiendo facilitar el manejo organizacional, contribuyendo en la optimización de recursos, cumplimiento con las normativas tributarias y obligaciones sociales, formalización del desarrollo tanto de funciones, además facilitando la eficiencia en el control interno y la consecución de los objetivos establecidos.

TEMA: MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS” EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO.

Objetivo General

Desarrollar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, Parroquia San Pablo, Cantón Otavalo.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar el aspecto situacional administrativo, contable y financiero de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, Cantón Otavalo.
- Determinar los referentes teóricos relacionados con la necesidad de un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, Cantón Otavalo.
- Construir un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, cantón Otavalo.
- Validar el Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, Parroquia San Pablo, Cantón Otavalo.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes del diagnóstico

Imbabura es una provincia situada al norte de la región andina del Ecuador, conocida como la “provincia de los lagos” por estar rodeada de lagos como: el Lago San Pablo, Laguna de Mojanda, Laguna de Yahuarcocha, Laguna de Cuicocha. Además, por sus manifestaciones culturales que se encuentra en cada cantón le convierten en una provincia turística y reconocida a nivel nacional e internacional.

El Cantón Otavalo es la segunda urbe más grande y poblada de la provincia de Imbabura, es una ciudad que se limita al norte: con los cantones de Cotacachi, Ibarra y Antonio Ante; al este: con los cantones de Ibarra y Cayambe. Otavalo también es conocida como “La Capital Intercultural del Ecuador”, debido a la riqueza cultural e histórica que posee además de ser el lugar de origen del pueblo quichua de los Otavalos.

La Comunidad de Araque ubicada al Oeste de la ciudad de Otavalo. Ocupa las estribaciones del cerro Imbabura. Política y administrativamente pertenece a la Parroquia Rural de San Pablo del Lago, Provincia de Imbabura, obtuvo su personería jurídica el 5 de Mayo de 1973, mediante acuerdo Ministerial N.- 034 y se encuentra inscrita en el registro nacional de comunas, en la Dirección de Organizaciones Agro productivas.

Los límites que demarcan a esta comunidad son:

Norte: Volcán Imbabura

Sur: Orillas del Lago San Pablo

Este: Parroquia de San Pablo de Lago

Oeste: Comunidad de Camuendo

La Comunidad de Araque se encuentra a 84 kilómetros de la Ciudad de Quito, en un recorrido aproximado de 01:30 minutos; o a 33 kilómetros de la ciudad de Ibarra en un

recorrido aproximado de 00:58 minutos.

La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” abrió sus puertas en el año 2016, está ubicada en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Los servicios que ofrece son: hospedaje, alimentación, guía turística y por la ubicación estratégica tiene una vista panorámica del Lago San Pablo en todo su esplendor.

1.2. ANÁLISIS EXTERNO (PEST) MACROAMBIENTE

1.2.1. Político

El gobierno en los últimos años ha jugado un papel importante en acciones a favor del incremento del turismo a nivel nacional. Destinado recursos económicos que permiten el surgimiento de nuevos emprendimientos o repotenciar los ya existentes; con la finalidad de atraer más turistas nacionales e internacionales. El gobierno ha promovido el turismo nacional con el lema de primero lo nuestro. Además que se ha facilitado la movilización de miles de turistas en las vías que se extienden a nivel nacional.

1.2.2. Económico

Actualmente el turismo ha jugado un papel importante en la economía nacional. Convirtiéndose en un eje de desarrollo y diversificación económica. El crecimiento de hoteles ocupados por la noche, la destacada difusión gastronómica, y nuestro maravilloso patrimonio natural y cultural han hecho que el sector turístico se transforme en un elemento estratégico en el crecimiento de la producción nacional, favoreciendo el surgimiento de nuevas fuentes de empleo.

El impacto económico en nuestro caso se verá reflejado en el crecimiento del comercio en la comunidad de Araque por parte de los artesanos y demás vendedores quienes ofertan sus productos a potenciales compradores nacionales e internacionales.

1.2.3. Social

En lo social, la apertura de un nuevo emprendimiento turístico, ayuda en la creación de nuevas plazas de empleo, que provee ingresos económicos a las familias, permitiéndoles mejorar su estilo de vida. Así mismo se debe crear un lazo de cooperativismo entre trabajadores, la comunidad y las autoridades en turno, quienes deben trabajar de forma coordinada para ofrecer espacios seguros, atractivos y limpios. Además que se fomentará el comercio, pues, se ofertaran diversos productos o servicios de interés para el turista; siendo un compromiso de las empresas turísticas ofrecer mejores opciones de alojamiento para que el turista se sienta atraído.

1.2.4. Tecnológico

El uso de la tecnología en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, será limitada ya que esta solo será destinada al entretenimiento de los huéspedes como es el uso de televisores, equipo de sonido, y router; así mismo se contará con un programa informático que permita contar con una base de datos de los clientes, y el registro de ingresos y egresos e inventario.

1.3. FUERZAS DE PORTER- MICROAMBIENTE

1.3.1. Amenaza de nuevos competidores

El crecimiento del turismo a nivel provincial ha fomentado la creación de nuevos emprendimientos, constituyendo una barrera para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”; muchos de estos nuevos negocios y los ya existentes invierten en nuevas tecnologías, infraestructura, o mejoran sus procesos técnicamente.

1.3.2. Rivalidad entre competidores

El grado de rivalidad aumenta entre los competidores a medida en que esta cantidad aumente, igualando en tamaño y capacidad, disminuya la demanda de clientes, se reduzca precios, etc.

El análisis de rivalidad entre competidores nos permite comparar nuevas estrategias o ventajas competitivas con empresas similares permitiéndonos tomar decisiones por ejemplo: si debemos mejorar o rediseñar nuestras estrategias.

1.3.3. Amenaza del ingreso de productos sustitutos.

La entrada de productos sustitutos pone un tope al precio que se puede cobrar antes de que los consumidores opten por un producto sustituto.

En análisis de la amenaza del ingreso de productos o servicios sustitutos nos permite diseñar estrategias destinadas a impedir la penetración de las empresas que vendan estos servicios o, en todo caso, estrategias que nos permitan competir con ellas.

1.3.4. Poder de negociación de los proveedores

En cuanto al poder de negociación de los proveedores, permite contraer acuerdos entre ofertantes de productos y servicios con la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, quien busca productos y servicios de calidad al mejor costo posible.

1.3.5. Poder de negociación de los consumidores

La calidad de servicios que ofrece la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” tanto en alojamiento, restaurante y guía turística dependen de la efectividad en los procesos que brindan diariamente.

Además de la cantidad de clientes que existan, el poder de negociación de los mismos también podría depender del volumen de venta de servicios, la escasez del servicio, la especialización del servicio, etc.

Con la calidad brindada en los servicios que ofrece la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” se consigue la fidelidad o lealtad, lo que hace que regresen a utilizar las instalaciones y servicios.

El análisis del poder de negociación de los consumidores o compradores, nos permite diseñar estrategias destinadas a captar un mayor número de clientes u obtener una mayor fidelidad o lealtad de éstos.

1.4. Objetivos del diagnóstico

1.4.1. General

Conocer la situación actual administrativa, contable y financiera de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la Comunidad de Araque, Parroquia San Pablo, Cantón Otavalo.

1.4.2. Específicos

- Determinar la filosofía empresarial y estructura organizacional de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.
- Determinar si la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” cuenta con un código de ética y conocer la normativa vigente a la cual se rige.
- Identificar si la casa de huéspedes “Casa de Luis” cuenta con un sistema contable acorde a la normativa legal y tributaria para la presentación de estados financieros e indicadores.
- Establecer el nivel de satisfacción que posee el cliente en cuanto la prestación de servicios por la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

1.5. Variables diagnósticas

1.5.1. Identificación de variables

Para la elaboración del diagnóstico se consideró las siguientes variables, que permitirán obtener información una vez realizada la investigación.

- Filosofía empresarial y estructura organizacional
- Código de ética y normativa vigente
- Sistema Contable – Financiero
- Satisfacción del cliente

1.5.2. Identificación o subaspectos que definen a las variables

Para analizar las variables se determinó indicadores para delinear el método, técnicas e instrumentos que se establecerán en el estudio de la investigación.

Estructura organizacional

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Principios y valores
- Organigrama estructural
- Flujogramas
- Manual de funciones y procedimientos

Normativa vigente

- Código de ética
- Reglamento de alojamiento turístico
- Normas Ecuatorianas de Normalización

Sistema Contable

- Políticas contables
- Proceso contable
- Plan de cuentas
- Dinámica contable
- Tributación

Sistema Financiero

- Estados Financieros
- Indicadores Financieros

Satisfacción del cliente

- Atención
- Imagen Corporativa
- Servicios
- Nivel de Satisfacción

1.6. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro 1

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
Determinar la filosofía empresarial y estructura organizacional de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.	Filosofía empresarial y estructura organizacional	Misión Visión Objetivos Principios y valores Organigrama estructural Flujogramas Manual de Funciones y Procedimientos	Matriz de evaluación y gestión de riesgos Entrevista	Gerente General de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Determinar si la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” cuenta con un código de ética y conocer la normativa vigente a la cual se rige.	Código de ética y normativa vigente	Código de ética Reglamento de alojamiento turístico Normas Ecuatorianas de Normalización	Matriz de evaluación y gestión de riesgos Entrevista	Gerente, Contador y demás empleados de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Identificar si la casa de huéspedes “Casa de Luis” cuenta con un sistema contable acorde a la normativa legal y tributaria para la presentación de estados financieros e indicadores.	Sistema Contable y Financiero	Proceso contable Plan de cuentas Dinámica contable Tributación Estados Financieros Indicadores Financieros	Matriz de evaluación y gestión de riesgos Entrevista	Gerente y Contador de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Establecer el nivel de satisfacción que posee el cliente en cuanto a la prestación de servicios por la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.	Satisfacción de cliente	Atención Imagen Corporativa Servicios Nivel de Satisfacción	Encuestas/Censo	Clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Los Autores

1.7. Mecánica operativa

1.7.1. Identificación de la población

En la presente investigación se utilizó la técnica del censo a toda la población que forma parte de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis”; debido a la situación actual no se realiza el cálculo de la muestra debido a que el número a encuestar es menor a 100 elementos de la investigación.

Cuadro 2

Identificación de la población

Cargo	Población
Gerente	1
Contador	1
Camarera	1
Mesera	1
Cocinera	1
Clientes mensuales	48
Total	53

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Los Autores

El total de los clientes que se consideran en la población, corresponden al número de turistas promedio mensual que acuden al alojamiento, por lo tanto, las 48 personas son tomadas como referencia de lunes a domingo, por tal razón no se determinó la muestra ya que la población a estudiar no supera los 100 elementos.

1.7.2. Métodos de Investigación

- **Investigación cuantitativa**

Se creará y aplicará una encuesta a los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, con el objetivo de recabar datos que permitan conocer el nivel de satisfacción en cuanto los servicios que ofrece esta microempresa.

- **Investigación cualitativa:**

Se elaborará y aplicará una entrevista estructurada al Gerente, Contador y demás personal que trabaja en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, con el objetivo de conocer la situación administrativa, contable-financiero y operativa.

1.7.3. Técnicas o instrumentos

Para conocer la situación actual de la empresa fue necesario aplicar técnicas de estudio las cuales sirvieron de apoyo y sustento para la investigación, mismas que son detalladas a continuación:

- **Encuesta**

Esta técnica será dirigida a los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con el propósito de analizar el nivel de satisfacción que estos obtienen al recibir los servicios que esta microempresa ofrece.

- **Entrevista**

Se diseñó una entrevista estructurada para aplicar al Gerente, Contador y demás personal de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, que permitirá recopilar inquietudes relacionadas con la necesidad del manual administrativo, contable y financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

- **Observación directa**

Se llevará a cabo en el lugar del establecimiento, con el objetivo de obtener una visión general de las instalaciones.

- **Documental y bibliográfica**

Para el presente trabajo fue necesario realizar consultas en libros, revistas y otros, con el fin de recabar información además de la normativa legal por la cual se rige el normal funcionamiento de la entidad.

1.8. Análisis de la información

1.8.1. Entrevista dirigida al gerente de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Objetivo: diagnosticar la situación actual de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Cuestionario:

1. ¿Cree Ud. que es necesario contar con una Misión, Visión, Objetivos, Principios y Valores dentro de la microempresa?

Claro que sí, es muy necesario tener claro la misión, visión, objetivos y estrategias dentro de cualquier negocio para controlar, monitorear y alcanzar el éxito.

2. ¿La microempresa posee un organigrama estructural y funcional?

Todavía no tenemos el organigrama estructural ni funcional, pues he estado más ocupado en el marketing del negocio y de acuerdo a como voy creciendo he estado implementando una organización del negocio acorde al número de huéspedes que recibimos.

3. ¿La microempresa posee con un flujograma de procedimientos administrativos – contables?

No disponemos de un flujograma. Espero en un futuro cercano contar con éste.

4. ¿Los empleados conocen las funciones o actividades que deben realizar a su cargo?

Los empleados conocen las actividades que deben realizar diariamente.

5. ¿Se supervisa a los trabajadores en las actividades que realizan?

Actualmente trabajamos con 4 personas que nos ayudan cuando tenemos grupos de más de cuatro huéspedes y si les supervisa para que realicen bien las actividades encomendadas.

6. ¿Se capacita permanentemente a los empleados?

No tenemos un fondo designado para capacitar al personal, pero trabajo con empleados que tienen experiencia en la rama de atención al cliente y también yo siempre estoy presente para monitorear que todos los huéspedes estén bien atendidos.

7. ¿Por qué medio se promociona el negocio?

El negocio se publicita en Facebook, Instagram, GoodleAdds, tripadvisor, OTA´s (booking.com, expedia, airbnb, VRBO, HomeAway y Despegar.com)

8. ¿Ante cualquier emergencia médica o de seguridad qué medios de seguridad brinda al personal que labora en la microempresa?

En cuanto a emergencias de salud, contamos con un botiquín básico y además tenemos contacto con un doctor que vive en las cercanías si fuera el caso lo llamamos. En cuanto a seguridad tenemos cámaras de vigilancia externa en las entradas principales.

9. ¿Considera Ud. que las vías, carreteras o calles que conecta al usuario y el negocio pueden afectar a la demanda del servicio?

Lamentablemente la vía de acceso a mi negocio no está bien presentada y eso repercute en que los clientes a veces desistan en quedarse, además los vecinos no colaborar con mantener limpio sus frentes para así brindar una mejor imagen al turista que nos visita. Espero que en un futuro cercano se arregle la vía ya sea adoquinado o asfaltado para que nuestros visitantes se lleven una mejor imagen.

10. ¿Está de acuerdo que se realice un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros?

Completamente de acuerdo en tener un manual de procedimientos administrativo, contable y financiero para manejar mucho mejor el negocio y estar preparado para cuando crezcamos más.

Conclusión de la entrevista

Como resultado de la entrevista estructura presentada es posible concluir que el manejo de las operaciones administrativas, contables y financieras se realizan empíricamente; por lo que es necesario la implementación de un Manual Administrativo, Contable y Financiero, que permita a esta microempresa contar con una herramienta que puede llegar a ser una gran ventaja competitiva frente a su competencia. Además la información obtenida ayudara a formular el FODA, permitiendo determinar sus Fortalezas y Debilidades y Oportunidades y Amenazas.

1.8.2. Entrevista dirigida al Contador de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Objetivo: Conocer la situación contable y financiera de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Cuestionario:

- 1. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” registra todas sus transacciones económicas para posteriormente elaborar estados financieros?**

Tenemos un proceso sencillo de control de gastos e ingresos utilizado para la declaración del IVA mensual. Pero en sí no tenemos un proceso contable a la altura del negocio.

- 2. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” posee políticas contables para la presentación de Estados Financieros, proformas de compra e inventario?**

El negocio no posee con políticas contables.

- 3. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” cuenta con un plan de cuentas?**

No disponemos con un plan de cuentas.

- 4. ¿Cuáles son los estados financieros que se presentan al gerente?**

No se presentan estados financieros.

- 5. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” posee un registro de ingresos, costos y gastos?**

Si tenemos un registro de ingresos, costos y gastos, pero de manera muy sencilla.

6. ¿Qué comprobante de venta emite y entrega la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” a todos sus clientes?

“Casa de Luis” cuenta con facturas autorizadas por el SRI.

7. ¿Se mantiene un archivo físico y digital de todos los comprobantes de venta emitidos hasta la actualidad?

Sólo manejamos un archivo físico, más no digital.

8. Realiza todas las declaraciones tributarias de manera oportuna conforme dictamina la ley

Las declaraciones del IVA mensual y del impuesto a la renta se emiten de forma puntual.

9. ¿Con qué frecuencia se realiza el inventario de todos los archivos físicos que posee la Casa de Huéspedes?

Realmente solo se hizo un inventario inicial hace 2 años y no lo hemos repetido hasta la fecha.

10. ¿Realiza indicadores financieros?

No se realizan indicadores financieros.

Conclusión de la entrevista

Se evidencia que la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” realiza un registro ordenado de los ingresos y egresos generados mensualmente, para cumplir con la obligación tributaria.

Sin embargo, se considera pertinente que la microempresa, disponga de un Manual administrativo, contable y financiero para organizar técnicamente la información económica en el negocio, con el fin de conocer la situación económica y financiera que facilite la toma adecuada de decisiones.

1.8.3. Entrevista dirigida al Mesero de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Objetivo: Conocer la situación operativa de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Cuestionario:

1. ¿La filosofía empresarial: misión, visión y valores fueron socializados por su gerente?

Si, el gerente nos dio a conocer todo esto a través de una reunión conjuntamente con los demás compañeros.

2. ¿A través de que medio es controlado el tiempo de trabajo que Ud. realiza?

Tenemos una tarjeta de registro en la cual constan nuestros nombres, fecha, la hora de ingreso y de salida y por supuesto nuestra firma, las mismas que son entregadas cada semana.

3. ¿El cargo y funciones que Ud. desempeña fueron definidos y socializados a través de un documento?

Considero que cada uno tenemos claro el cargo y funciones que debemos realizar en nuestra área sin embargo no hubo un documento de por medio donde especifique las funciones establecidas por nuestro gerente.

4. ¿Conoce Ud. a través de un documento cuáles son las responsabilidades y procedimientos que debe seguir para desarrollar adecuadamente sus actividades?

Las actividades que realizamos a diario son desempeñadas y controladas por el dueño al instante, de la misma manera no tengo conocimiento de que haya un documento que indique los procedimientos o pasos que debemos seguir para desenvolvemos según nuestro cargo.

5. ¿Cuenta la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con un código de ética?

No tenemos un documento que respalde el comportamiento que tenemos que conllevar pero pienso que como trabajadores somos partícipes de la conducta, valores y principios que debemos manejar en cualquier circunstancia, sin embargo el gerente siempre esta mencionándonos el comportamiento que se debe conllevar con nuestros compañeros de trabajo y nuestros clientes.

6. ¿Cómo maneja la comunicación y coordinación con los demás compañeros de trabajo?

Como ya mencioné anteriormente, cada cual tiene conocimiento de lo que tiene que hacer por lo que existe una buena comunicación y coordinación con las demás áreas.

1.8.4. Entrevista dirigida a la Camarera de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Objetivo: Conocer la situación operativa de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Cuestionario:

1. **¿La filosofía empresarial: misión, visión y valores fueron socializados por su gerente?**

Recuerdo que hubo una reunión donde el gerente nos dio a conocer sobre esto incluso en las paredes de la entrada se encuentran pegadas la misión y visión del alojamiento.

2. **¿A través de que medio es controlado el tiempo de trabajo que Ud. realiza?**

Cada semana entregamos una tarjeta de registro donde constan nuestros nombres, la fecha y la hora que ingresamos y la hora de salida.

3. **¿El cargo y funciones que Ud. desempeña fueron definidos y socializados a través de un documento?**

Desconozco que exista un documento donde especifique con claridad las funciones que debemos realizar, sin embargo como se trabaja a diario sabemos cuáles son nuestras responsabilidades pero sería bueno contar con un documento para evitar descoordinación.

4. **¿Conoce Ud. a través de un documento cuáles son las responsabilidades y procedimientos que debe seguir para desarrollar adecuadamente sus actividades?**

Del mismo modo no hubo un documento con el que nos haya socializado el dueño, pero las actividades que realizamos siempre son anticipadas con anterioridad para evitar inconvenientes con nuestros clientes y más si estamos con grupos grandes.

5. **¿Cuenta la microempresa con un código de ética?**

En el momento que el gerente requirió de mi servicio como camarera de pisos y habitaciones supo manifestarme sobre la conducta y comportamiento que debo mantener con mis compañeros y los clientes, ya que se necesita ser respetuosa y honrada con los objetos de nuestros clientes, hasta el día de hoy no he tenido inconvenientes.

6. **¿Cómo maneja la comunicación y coordinación con los demás compañeros de trabajo?**

Con respecto a esto considero que hay una excelente comunicación y coordinación con mis compañeros, ya que como encargada de las habitaciones tengo que estar pendiente al momento del check- out de los huéspedes para continuar con mis labores.

1.8.5. Entrevista dirigida al Chef de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Objetivo: Conocer la situación operativa de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Cuestionario:

1. ¿La filosofía empresarial: misión, visión y valores fueron socializados por su gerente?

Si, recuerdo que fue manifestado en una reunión con los demás compañeros además que cada vez que ingresamos al trabajo se puede ver claramente en las paredes de entrada.

2. ¿A través de que medio es controlado el tiempo de trabajo que Ud. realiza?

Cumplimos horarios que son planificados con anterioridad y tenemos una tarjeta de registro.

3. ¿El cargo y funciones que Ud. desempeña fueron definidos y socializados a través de un documento?

Mi cargo es específicamente en el área de cocina por lo que tengo con claridad cuáles son mis funciones, sin embargo no tengo conocimiento sobre la existencia de un documento establecido por nuestro gerente.

4. ¿Conoce Ud. a través de un documento cuáles son las responsabilidades y procedimientos que debe seguir para desarrollar adecuadamente sus actividades?

Conozco cual es el procedimiento y las responsabilidades que debo llevar a cabo, pero de igual manera no se socializó a través de un documento por lo que considero que si es necesario para evitar inconvenientes con los compañeros o nuestros clientes que son la primordial en este caso.

5. ¿Cuenta la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con un código de ética?

Un documento como lo es el Código de ética abarca la conducta, comportamiento, valores y principios que se debe conllevar con nuestros compañeros y clientes a diario, Luis, no nos ha compartido un documento pero él siempre nos menciona cuál es el lugar que debemos marcar y mantener en todo momento.

6. ¿Cómo maneja la comunicación y coordinación con los demás compañeros de trabajo?

En realidad todos tratamos de realizar un buen trabajo en lo que nos corresponde por lo que no ha existido una mala comunicación ni descoordinación en nuestras actividades, incluso todos nuestros clientes se van satisfechos con nuestros servicios.

Conclusión de la entrevista:

La información proporcionada por los demás empleados de la microempresa: mesero, camarera y chef fue clara y concisa determinando que, el gerente como representante legal si cuenta con una filosofía empresarial la misma que ha sido socializada a través de una reunión. Por otro lado se puede apreciar que si existe un control interno en cuanto al cumplimiento de horarios; esto a través de una tarjeta de registro, las funciones que desempeñan los empleados es de forma empírica mas no sustentada por un documento legal, así mismo las responsabilidades y procedimientos que realizan a diario, en cuanto al código de ética tienen conocimiento sobre cuál es el comportamiento que deben mantener y manejar ante sus compañeros de trabajo y por supuesto con los clientes; puesto que el gerente si difunde la conducta, valores, principios y demás criterios que conlleva un código de ética. Además fue importante saber si existe una buena comunicación y coordinación con las distintas áreas para lo cual se pudo determinar que si existe eficiencia y eficacia en sus procesos; sin embargo hicieron énfasis de que si se requiere un documento legal donde conste específicamente las funciones y procedimientos que deben realizar; esto para evitar inconvenientes al momento de proceder con sus actividades.

En definitiva la propuesta de un manual para el área operativa permitirá lograr mayor efectividad en las funciones y procesos que realizan a diario y a la vez sea un instrumento que asegure la calidad de sus procesos y consigo la satisfacción con sus clientes.

1.8.6. Encuesta dirigida a los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” (Anexo 8)

1. País de procedencia

Cuadro 3

País de procedencia de los clientes de la Casa de Huéspedes

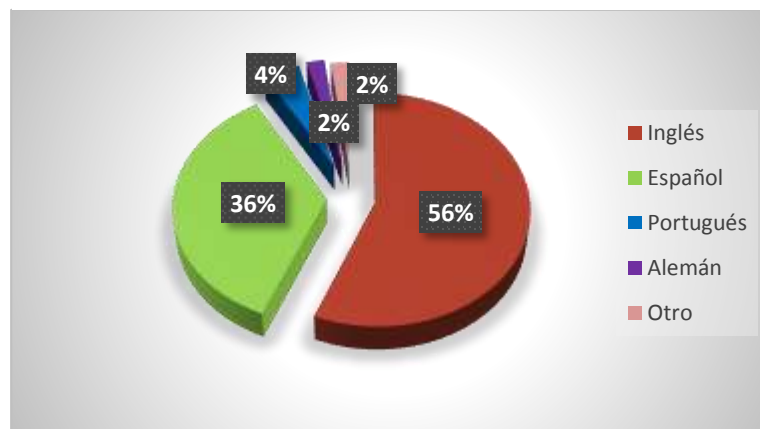
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estados Unidos	27	56%
España	17	36%
Portugal	2	4%
Alemania	1	2%
Otro	1	2%
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 1

País de procedencia de los clientes de la Casa de Huéspedes



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, casi en su totalidad son turistas extranjeros de los cuales el 56% son Estadounidenses y el 36% Españoles quienes acuden a hospedarse a este lugar por los múltiples servicios que allí se ofertan.

2. Tipo de viajero:

Cuadro 4

Tipo de viajero

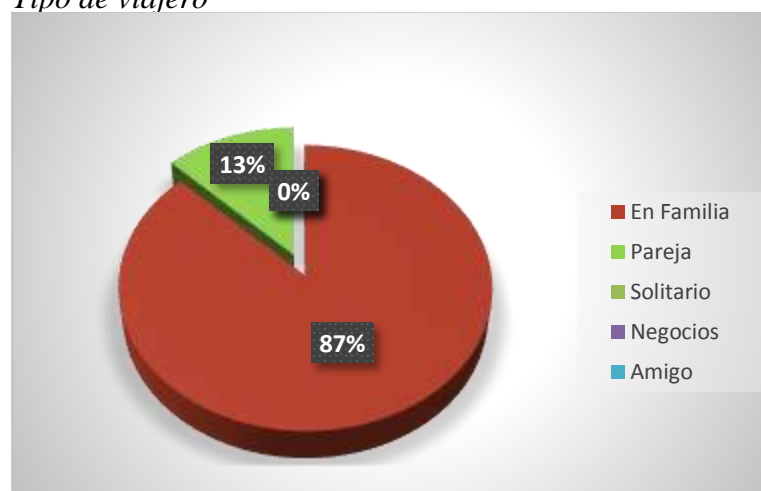
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En Familia	42	87 %
Pareja	6	13 %
Solitario	0	0 %
Negocios	0	0 %
Amigo	0	0 %
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 2

Tipo de viajero



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en un 87% optan por hospedarse en grupos familiares y un 13% lo realizan en pareja; gracias a que esta microempresa cuenta con una amplia infraestructura que posibilita el hospedaje de familias por largos periodos de tiempo.

3. ¿Durante su alojamiento en La Casa de Huéspedes “¿Casa de Luis”, la atención de servicios prestados por los empleados fue?

Cuadro 5

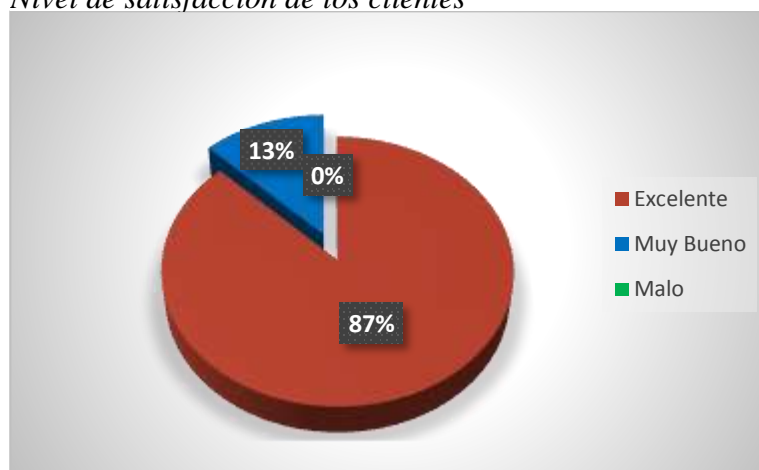
Nivel de satisfacción de los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	42	87 %
Muy Bueno	6	13%
Malo	0	0%
Total	48	100%

*Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Elaborado por: Los Autores*

Gráfico 3

Nivel de satisfacción de los clientes



*Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Elaborado por: Los Autores*

Análisis

El 87% de los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” encuestados opinaron que el nivel de atención del servicio de hospedaje es excelente, en menor escala el 13% de éstos manifestaron que la atención es muy buena.

4. Según su criterio ¿Cómo se encuentran las instalaciones del negocio?

Cuadro 6

Instalaciones de la Casa de Huéspedes

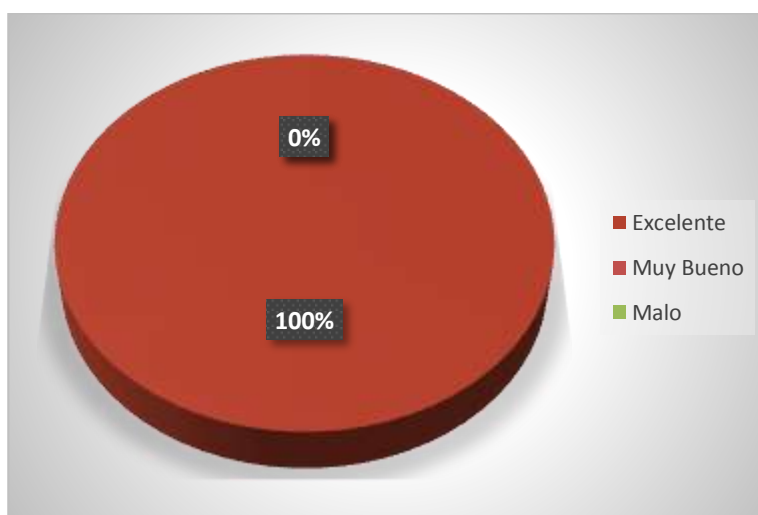
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	48	100 %
Muy Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 4

Instalaciones de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis

El 100% de los clientes encuestados manifestaron que las instalaciones de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” se encuentran en excelentes condiciones; demostrando el gran esfuerzo que realiza su gerente en brindar infraestructuras que cubran las necesidades y expectativas de sus huéspedes.

5. ¿A través de qué medio de comunicación conoció la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”?

Cuadro 7

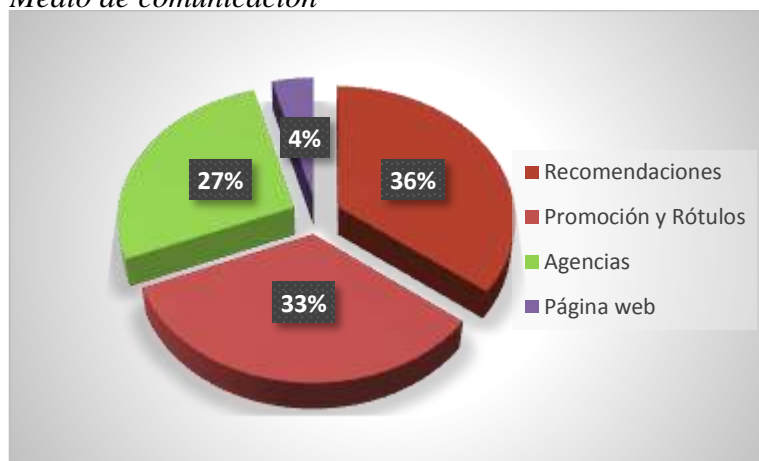
Medio de comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Recomendaciones	22	36%
Promoción y Rótulos	18	33%
Agencias	5	27%
Página web	3	4%
Total	48	100%

*Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Elaborado por: Los Autores*

Gráfico 5

Medio de comunicación



*Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Elaborado por: Los Autores*

Análisis

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, en un 36% manifestaron que obtuvieron información de esta microempresa a través de recomendaciones proporcionadas por anteriores clientes; en una escala casi similar de un 33% los encuestados dijeron que supieron de esta microempresa a través de promociones y rótulos, y, en una escala menor del 27% indagaron en agencias de viaje.

6. Durante su estancia en La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, ¿el confort que recibió fué?

Cuadro 8

Nivel de confort

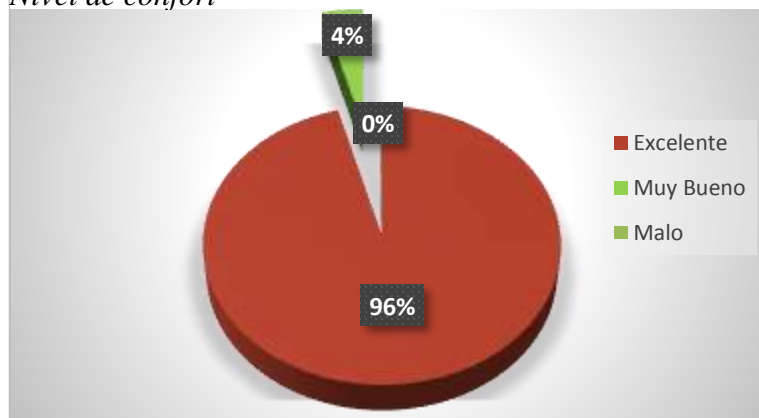
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	46	96 %
Muy Bueno	2	4%
Malo	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 6

Nivel de confort



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en un 96% determinaron que el confort que recibieron al estar hospedados fue excelente, esto puede darse al estupendo servicio recibido, acompañado de una infraestructura amplia y acogedora.

7. Cómo califica la ubicación de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

Cuadro 9

Ubicación de la Casa de Huéspedes "Casa de Luis"

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	8%
Muy Bueno	43	90%
Malo	1	2%
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 7

Ubicación de la Casa de Huéspedes "Casa de Luis"



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en un 90% manifestaron que la ubicación de esta microempresa es excelente, pues se encuentra en un lugar de fácil acceso tanto vehicular como peatonal.

8. ¿En cuanto al servicio de restaurante como califica el higiene, orden y rapidez?

Cuadro 10

Servicio de restaurante

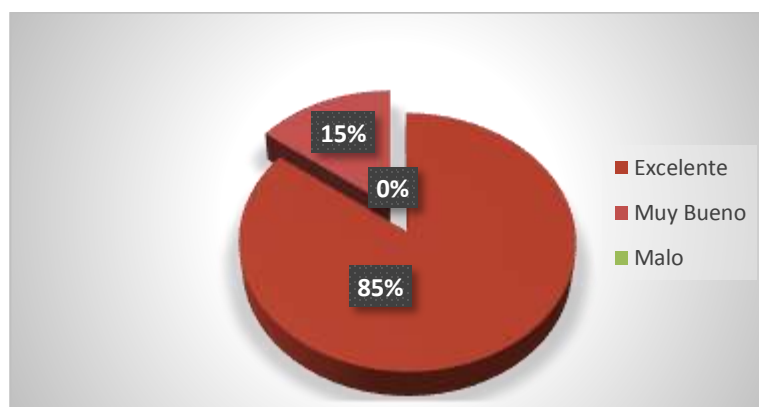
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	41	85%
Muy Bueno	7	15%
Malo	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 8

Apreciación del servicio de restaurante de la Casa de Huéspedes



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, en un porcentaje 85% calificaron al servicio de restaurante como excelente y en una escala menor del 15% como muy buena. La buena acogida del servicio de restaurante podría deberse a la gran variedad de platos típicos que allí se ofrecen y la rapidez con la que son servidos.

9. Respecto a los precios que oferta el alojamiento. ¿Considera Ud. que están acorde a la calidad y servicio que presta?

Cuadro 11

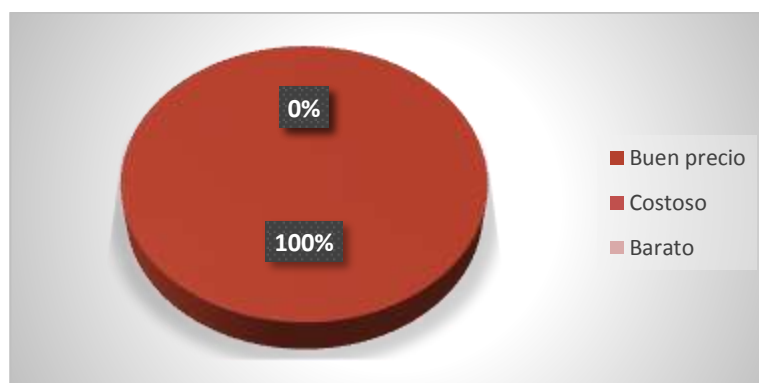
Precio de las habitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buen precio	48	100%
Costoso	0	0%
Barato	0	0%
Total	48	100%

*Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Elaborado por: Los Autores*

Gráfico 9

Calificación del precio de las habitaciones de la Casa de Huéspedes



*Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”
Elaborado por: Los Autores*

Análisis:

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en un 100% determinaron que el valor del servicio prestado era un buen precio.

10. ¿De acuerdo con los servicios que recibió durante su estancia, recomendaría que visiten la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”?

Cuadro 12

Recomendación

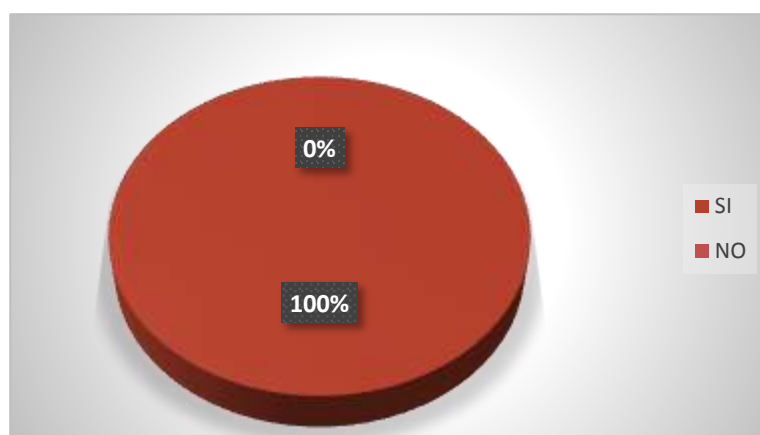
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	100%
NO	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 10

Recomendación a otras personas por parte de los clientes de la Casa de Huéspedes



Fuente: Clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Elaborado por: Los Autores

Análisis

Los clientes de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en un 100% manifestaron que recomendaría otras personas a que visitasen esta microempresa.

1.9. Matriz FODA

Cuadro 13

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. La microempresa se encuentra ubicada en un lugar estratégico de la comunidad de Araque. 2. El gerente posee experiencia amplia en el sector turístico. 3. La microempresa cuenta con todos los permisos de funcionamiento. 4. La microempresa cumple con todos los deberes y obligaciones del SRI. 5. La microempresa cuenta con instalaciones amplias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La microempresa no cuenta con una planificación anual. 2. La microempresa carece de una base filosófica. 3. No cuenta con una estructura organizacional. 4. No posee un Manual de Descripción de Cargos y Funciones. 5. No cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos - Contables. 6. No posee políticas contables y financieras definidas. 7. No cuenta con un Plan de Cuentas. 8. No cuenta con una Dinámica Contable. 9. No elabora ni presenta Estados Financieros. 10. No elabora indicadores financieros.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Injerencia de los autores para la realización de un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes "Casa de Luis". 2. Crear e instalar un sistema de control interno y una evaluación y gestión de riesgos. 3. Accesos a financiamiento. 4. Diversificación de actividades recreativas o complementarias. 5. Convenios con instituciones públicas o privadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competitividad de servicios similares como: hoteles, hospedajes, residencias, etc. 2. Vías de acceso descuidadas. 3. Desastres naturales.

Fuente: Matriz de Riesgos, Entrevista, Encuesta y Observación Directa a La Casa de Huéspedes "Casa de Luis"
Elaborado por: Los Autores

1.10. Estrategias FO, FA, DO, DA

Cuadro 14

Estrategias FO, DO, FA, DA

Estrategias FO	Estrategias DO
<p>F1-O4.- La microempresa se encuentra en un lugar estratégico de la comunidad de Araque permitiéndole diversificar aún más sus actividades dentro de esta zona como, por ejemplo: ciclismo, senderismo, ascenso y descenso al Volcán Imbabura, campamentismo, observación de flora y fauna.</p> <p>F5-O5.- La microempresa podría crear redes de cooperación con empresas públicas o privadas al momento de esta prestar sus servicios siendo una alternativa ideal a la hora de competir con otras empresas.</p>	<p>D3-O1.- La microempresa al incorporar el siguiente manual podría contar con una Estructura Organizacional que le permita tener definido su nivel gerencial y operativo.</p> <p>D4-O1.- La microempresa al asimilar el presente manual podría contar con una herramienta administrativa que le permita definir los cargos y funciones de sus empleados; describiendo sus actividades y responsabilidades o también podría ayudar a especificar el perfil que se requiere para aspirar un puesto.</p> <p>D5-O2.- La microempresa al incorporar una herramienta de control interno como es el presente manual le permitirá obtener información detallada y ordenada de los procedimientos administrativos, contables y financieros permitiéndole establecer medidas de seguridad y control ante posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos trazados.</p>
Estrategias FA	Estrategias DA
<p>F1-A1.- La microempresa se encuentra en un lugar estratégico de la comunidad de Araque permitiéndole a sus clientes gozar de una vista panorámica del Lago San Pablo y disfrutar de la flora y fauna de la zona; además cuenta con instalaciones amplias y gran variedad de platos típicos.</p> <p>F2-A1.- La microempresa cuenta con instalaciones amplias lo que permite brindar espacios amplios y confortables a sus clientes, quienes suelen hospedarse en grupos familiares por largos periodos de tiempo.</p>	<p>D1-A1.- La microempresa podría realizar una planificación anual, siendo esta una herramienta que le permitiría a su gerente tomar decisiones sobre la manera en como este va asignar recursos económicos en un periodo de un año; siendo un recurso que podría destacarlo con su competencia ya que estos lo hacen empíricamente.</p>

Fuente: Matriz FODA de La Casa de Huéspedes "Casa de Luis"

Elaborado por: Los Autores

1.11. Determinación del problema

Luego de haber realizado sistemáticamente la evaluación y control de riesgos en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, se determinaron tres componentes: el aspecto administrativo, contable – financiero y operativo. Con respecto al aspecto administrativo se encontraron los siguientes riesgos: la microempresa no cuenta con una planificación anual, no cuenta con una base filosófica definida, carece de una estructura organizacional, la falta un manual de descripción de cargos y funciones, no cuenta con un manual de procedimientos administrativos y finalmente se identificó la falta de un código de ética; posteriormente en lo que refiere al aspecto contable se pudo determinar los siguientes riesgos: la microempresa no cuenta con políticas contables definidas, no cuenta con un manual de procedimientos contables, carece de un plan de cuentas además que, no elabora ni presenta estados financieros y finalmente en este componente se determinó la falta de establecer políticas tributarias conforme a lo que la ley estipule; por último se pudo determinar los siguientes riesgos correspondientes al aspecto financiero: la microempresa no cuenta con políticas financieras definidas y no realiza indicadores financieros.

En definitiva, todos los riesgos anteriormente mencionados son traducidos como debilidades dentro de la microempresa y favorecen a la construcción de la matriz FODA; se evaluaron los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas), producto de los riesgos encontrados en estos tres componentes. Por otro lado los riesgos fueron sometidos a una calificación, en donde los rangos a estimar son la importancia, probabilidad e impacto; que tienen cada uno de estos para definir el riesgo inherente, el cual es mostrado en un rango de bajo, moderado o alto. En caso de ser encontrados riesgos altos estos serán sometidos a controles existentes o implantados por la microempresa en sus diferentes procesos, con el objetivo de combatir, minimizar o prevenir el riesgo; fijando políticas o procedimientos que forman parte del control interno y que son diseñados para asegurar el funcionamiento o procesamiento adecuado de la información.

Posteriormente, se valoró nuevamente el riesgo considerando los controles existentes y los parámetros de medida que permitió definir el riesgo residual el cual es llevado a cabo luego de que la microempresa ha llevado acciones a cabo para modificar la probabilidad o impacto de un riesgo producto de la multiplicación de la importancia, probabilidad e impacto. Se describirán actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de modo adecuado y oportuno aplicando opciones de manejo del riesgo que servirán para prevenir o reducir el riesgo.

A continuación, se colocará en orden de prioridad de atención a los riesgos desde el más significativo al menos relevante. Se procederá a identificar el cargo del servidor responsable del cumplimiento de las actividades de control necesarias para mitigar los riesgos; se señalarán los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades de control; se consignará el tiempo necesario para la ejecución o implementación de las actividades de control, por parte de los responsables y finalmente se consignarán los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las actividades de control implementadas.

Por las razones anteriormente mencionadas será necesario y de mucha utilidad el desarrollo del proyecto denominado: MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS” UBICADA EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO, todo esto con el fin de que su gerente cuente con un plan de mitigación de riesgos y esta a su vez sea una microempresa encaminada a mejorar la economía local y nacional como lo estipula el Eje 2: Economía al servicio de la sociedad; objetivo 4) Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización; objetivo 5) Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Objetivo

Determinar los referentes teóricos relacionados con la necesidad de un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, cantón Otavalo.

2.1. Empresa

“La empresa se define como un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos” (Zapata Sánchez, 2017, p.24).

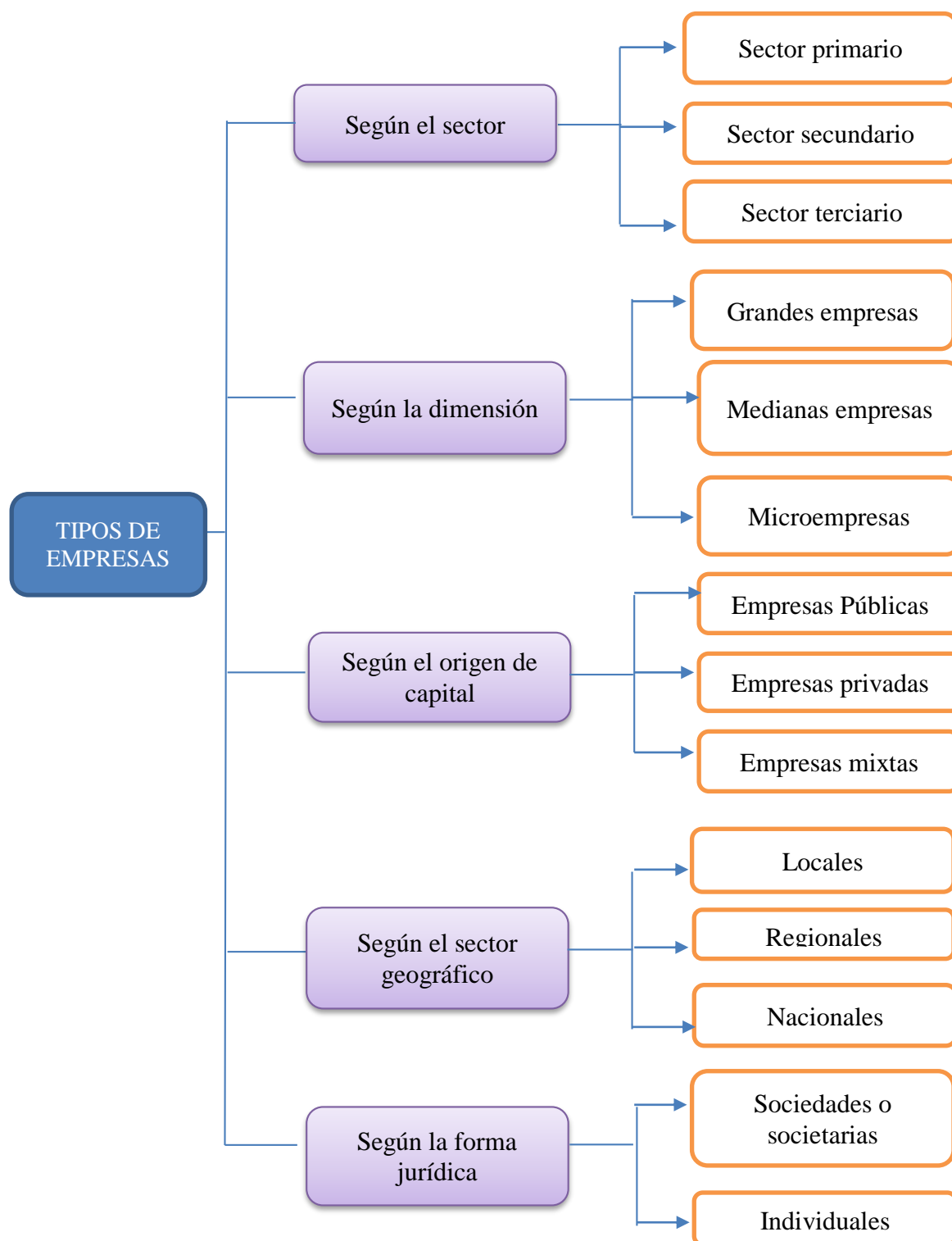
De acuerdo con el párrafo anterior se puede entender que, una empresa es toda organización constituida por personas y para personas con o sin fines de lucro orientada a la producción o comercialización de productos o prestación de servicios, esto con el requerimiento de factores humanos, económicos y técnicos con el único fin de satisfacer las necesidades actuales de toda una sociedad.

2.1.1. Tipos de Empresas

De acuerdo con Campo, Domínguez y Raya (2014), mencionan que la empresa se clasifica de acuerdo a la siguiente manera:

Gráfico 1

Tipos de Empresa



Elaborado por: Los Autor

De acuerdo a la clasificación anteriormente mencionada la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, pertenece al sector terciario por lo tanto, se conceptúa como una microempresa privada local ya que su actividad principal es la prestación de servicios dentro de la comunidad de Araque, y únicamente cuentan con 5 trabajadores. Por otro lado, según su forma jurídica es considerada como microempresa individual cuyas obligaciones y responsabilidades recaerán en su gerente general.

2.2.Reglamento de Alojamiento Turístico

Art 12: “...el Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos...” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, pág. 9,10)

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Alojamiento Turístico califica al negocio como una Casa de Huéspedes, al cumplir con los requisitos para dicha denominación, contando así con: cuatro habitaciones y baños privados y un área de restaurante para los huéspedes, por ello las instalaciones y servicios con las que cuenta están para la acogida de huéspedes en grupos familiares.

2.3. Código De Ética

“Declaración formal de los valores fundamentales de una organización y de las reglas éticas que espera que sigan sus empleados” (Robbins & Coulter, 2014, p.143).

El código de ética es un documento fundamental que debe adoptar toda empresa al ser una normativa compuesta por un conjunto de reglas éticas que rigen el comportamiento y conducta de todos los miembros que conforman la microempresa.

2.4. Proceso Administrativo

La empresa al contar con objetivos definidos por su gerencia estos le permiten desarrollar sus actividades administrativas correctamente. Münch (2014) afirma que “El proceso

administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de cuales se efectúa la administración” (p.24). Una adecuada gestión administrativa permite el crecimiento de una organización, para lo cual es necesario aplicar cada una de las fases o etapas del proceso administrativo, que permita alcanzar las metas trazadas por la administración.

2.4.1. Etapas del proceso administrativo

- **Planeación**

“Consiste en todas aquellas actividades administrativas relacionadas con la preparación para el futuro. Entre sus tareas específicas se encuentran la elaboración de pronósticos, determinación de objetivos, creación de estrategias, desarrollo de políticas y determinación de metas” (Fred, 2013, p.101).

Se puede decir que la planeación es un proceso encaminado a identificar objetivos que permitan establecer y mantener una organización a través del tiempo y esta sea capaz de pronosticar posibles deficiencias a corto, mediano o largo plazo a través de identificación de objetivos, procesos, políticas o programas que permitan el éxito de una empresa.

- **Organización**

“...Incluye todas las actividades administrativas que generan una estructura de tareas y relaciones de subordinación. Las áreas específicas incluyen el diseño organizacional, la especialización y descripción de puestos, las especificaciones de puestos, el grado de control, la unidad de mando, la coordinación, el diseño y el análisis de puestos...” (Fred, 2013, p.101)

Acorde al párrafo anterior se puede entender como organización: a los procesos encaminados en dictar reglas que permitan dividir las tareas de todos los miembros que trabajan en la organización; con el fin reducir el trabajo y así cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

- **Integración**

“...En esta función se adquieren todos los elementos para llevar a cabo lo establecido durante la planeación y organización. Mediante la integración, la empresa obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de las actividades de la misma. La integración comprende recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos; estos últimos son los más importantes debido a que el talento

humano depende el manejo y gestión de los otros recursos que conforman la organización...”
(Münch, 2014, p.24)

Referente a la definición anteriormente mencionada la integración es el proceso en el cual se unen los recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos para aplicar lo establecido en la planificación de la empresa. Recordando que los recursos humanos son los más valiosos dentro de una organización por lo cual hay que prestarle más prioridad.

- **Dirección**

“La dirección es el proceso de guiar y proveer de soporte necesario a las personas para que contribuyan con eficacia el logro de las metas de la organización” (Franklin Fincowsky, 2014, p.12).

Haciendo énfasis al párrafo anterior se puede decir que la dirección es el liderazgo de parte del gerente de la empresa para lo cual la comunicación con sus subordinados es un factor clave dentro de la misma con el fin de reducir conflictos internos que pueden ocasionar crisis y con ello imposibilitar el cumplimiento de los objetivos planteados.

- **Control**

Es necesario que toda microempresa efectúe un control en todas las actividades u operaciones representativas para la misma. Franklin Fincowsky (2014) menciona que “El control es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes metas y estándares de desempeño” (p.13). El control se refiere al proceso que debe tomar el gerente de la empresa con sus subordinados con el fin de controlar sus acciones, en cuanto al comportamiento de lo mismo y si fuese el caso tomar medidas correctivas que permitan mejorar su desempeño laboral conforme a lo planteado.

2.5. Filosofía Empresarial

- **Misión**

“...Se considera como una expresión muy general de lo que quiere ser la empresa y será el primer punto de referencia para la actuación empresarial. La misión se define de una forma general, vaga y a menudo poética. Debe responder a la pregunta de: ¿para qué existe la empresa?...” (Del Arco y Vázquez, 2015, p.26)

Conforme a la definición anterior se puede argumentar que la misión es la razón de ser de una empresa; sustentada por valores y principios, que definen el propósito por el cual fue constituida, a través de qué fue establecida y por supuesto a que sector se dirige.

- **Visión**

“...Define y describe la situación futura que desea tener la empresa. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización. La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta ¿en qué queremos que se convierta la organización en los próximos años?...” (Del Arco y Vázquez, 2015, p.26)

De acuerdo al párrafo anterior se puede deducir que la visión describe lo que la empresa aspira ser en un futuro, es decir lo que desea alcanzar a largo plazo en un máximo de tres años; será reflejada de acuerdo a los esfuerzos y acciones que se realicen en el transcurso del tiempo.

- **Objetivos**

“Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener; son fines para alcanzar, establecidos cualitativamente y determinados para realizarse trascurrido un tiempo específico” (Münch y García, 2014, p.96).

Según la cita anteriormente mencionada el planteamiento de los objetivos es muy importante dentro de una empresa, ya que representa los resultados globales tanto de la misión como de la visión, pues orientan y dirigen al cumplimiento de las metas planteadas, y a la vez encamina a todos a un mismo fin.

- **Estrategias**

“Las estrategias son cursos de acción general o alternativas que señalan la ~~decisión~~ dirección para seguir, así como el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas” (Münch y García, 2014, p.99).

Conforme a la definición anteriormente mencionada se puede argumentar que el establecimiento de estrategias es fundamental para una empresa, ya que a través de estas se busca conseguir una ventaja sostenida sobre los competidores; para ello es importante tomar en cuenta los recursos humanos, materiales y tecnológicos.

- **Políticas**

“Las políticas son disposiciones del pensamiento administrativo que orientan o regulan la conducta que hay que seguir en la toma de decisiones, acerca de acciones o actividades que se repiten una y otra vez dentro de una organización” (Münch y García, 2014, p.111).

Según la cita anteriormente aludida se puede concretar que las políticas son una guía con lineamientos generales, que se formulan para regir el buen manejo de la gestión administrativa, contable y financiera; así mismo la toma de decisiones será en respuesta al logro de los objetivos y las estrategias utilizadas.

2.6.Estructura Organizacional

“Es un sistema formal de relaciones de tareas y relaciones de mando que coordina y motiva a los miembros para que trabajen conjuntamente en la consecución de las metas de la organización” (Jones y George, 2014, p.11).

Acorde a la cita anteriormente señalada se concreta que es fundamental que la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, cuente con una estructura organizacional, pues permitirá identificar la responsabilidad de cada persona y estrechar relaciones de autoridad, además de conseguir un trabajo más organizado y el alcance de las metas fijadas.

2.6.1. Clasificación

“Los organigramas se clasifican en:

- a) Por su naturaleza
- b) Por su ámbito
- c) Por su contenido
- d) Por su presentación” (Franklin Fincowsky, 2014, pp.100-104).

Conforme al párrafo anteriormente aludido se puede determinar que existen diversas maneras de graficar un organigrama; para el caso de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” se realizará un organigrama según la clasificación de su contenido y presentación que permitan establecer el orden de todos los departamentos de la organización.

2.7. Estructura funcional

“...También llamada de forma U, las actividades se agrupan por función común del nivel inferior al superior de la organización. Los ingenieros se encuentran en el departamento de ingeniería y el vicepresidente de ingeniería es responsable de todas las actividades de ingeniería...” (Daft, 2015, p. 108)

2.8. Manuales

“Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa” (Münch & García, 2014, p.158).

Conforme a la definición anteriormente mencionada se puede argumentar que los manuales son un instrumento que describe la estructura de funciones de toda una empresa o departamentos. Por otro lado permite dar una forma definida a la estructura organizacional de esta, pues delimita las actividades, responsabilidades y funciones lo que permite aumentar la eficiencia y efectividad de los empleados ya que indica que se debe hacer y cómo se debe desarrollar ayudando a la coordinación interdepartamental reduciendo los costos al incrementar su eficiencia.

2.8.1. Manual Administrativo

“...Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de y coordinación para registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elemento de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas...” (Franklin Fincowsky, 2014, p.194)

Haciendo énfasis al párrafo anterior se puede entender que un manual administrativo es un documento acoplado a las necesidades de la empresa, que se utiliza como medio de comunicación entre el gerente y sus subordinados en el cual encontramos instrucciones y lineamientos que permiten mejorar el desempeño de estos. Además de facilitar la toma de decisiones y minimizar los costos.

Clasificación básica de los manuales administrativos

Según fincowky la clasificación de los manuales administrativos son los siguientes:

“...Por su naturaleza o área de aplicación: Micro-administrativos, Macro-administrativos, Meso-administrativos; Por su contenido: De organización, De procedimientos, De gestión de la calidad, De Historia de la organización, De políticas, De contenido múltiple, De puestos, De técnicas, De ventas, De producción, De finanzas, De personal, De operación, De sistemas; Por su ámbito: Generales, Específicos, Enfoque...” (Franklin Fincowsky, 2014, pp.194-196)

Por la clasificación anteriormente aludida se puede decir que el presente manual, se clasifica como manual de contenidos ya que se enfatiza en los procedimientos administrativos, contables y financieros productos de la actividad desarrollada en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

2.8.2. Manual de procedimientos

“Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí; que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización” (Franklin Fincowsky, 2014, p.194).

Conforme a la definición anteriormente mencionada se puede cuestionar que un manual de procedimientos es un documento escrito donde se detallan los diferentes procedimientos que sean necesarios para realizar una actividad, su objetivo principal es evitar la duplicidad de funciones ayudando a la alcanzar los objetivos propuestos a través de actividades eficientes y eficaces.

2.8.3. Objetivo del manual de procedimientos

Según Franklin Fincowsky (2014) el objetivo de un manual de procedimientos es: “Explicar el propósito que se pretende cumplir con los procedimientos” (p.194).

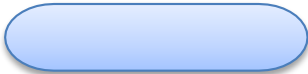
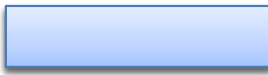





De acuerdo a la cita anteriormente mencionada se considera que la elaboración del manual de procedimientos tiene como objetivo ser un instrumento de información con el usuario, pues especifica paso a paso el procedimiento que debe hacerse para cumplir con la función asignada y de esta manera realizarla de la forma más efectiva.

2.9. Diagrama de flujo

“...Estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, puede mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso...” (Franklin Fincowsky, 2014, p.206)

De acuerdo a la definición anteriormente mencionada se considera que un diagrama de flujo se lo utiliza para representar gráficamente la sucesión de actividades que ocurren dentro de una organización a través de símbolos que muestran los hechos, situaciones y movimientos. Este proceso a seguir ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. “Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo” (Franklin Fincowsky, 2014, p.237).

Cuadro 15*Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo*

Símbolo	Representa
	Inicio o termino: indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa: indica un punto dentro del flujo donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: (Franklin Fincowsky, 2014, p.237)

Conforme a la fuente anteriormente mencionada, la utilización de los símbolos para el desarrollo de un diagrama en la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” permitirá al personal realizar sus operaciones correctamente de modo que su aplicación sea práctica, de fácil comprensión e interacción, así mismo los procedimientos a través de la simbología se entendible por el personal de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

2.10. Gestión Financiera

La necesidad de contar con un área contable dentro de cualquier entidad pública o privada radica en la necesidad de contar con información financiera actual y a tiempo que permita a su gerencia la toma de decisiones. “El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa” (Baena Toro, 2014, p.27). La gestión financiera hace referencia a los recursos o fondos que maneja la empresa; es decir un proceso con el objetivo de obtener, salvaguardar y utilizar los recursos monetarios de manera oportuna para el alcance de la programación y ejecución presupuestada para el año fiscal.

2.10.1. Objetivo del análisis financiero

“El análisis financiero tiene por objetivo realizar un estudio de los diversos aspectos financieros de un negocio, que proporcione suficientes elementos de juicio para apoyar la interpretación que se le dé las decisiones, manejo y rentabilidad financiera del mismo” (Baena Toro, 2014, p.146).

Acorde a la definición anteriormente aludida se puede argumentar que el análisis financiero permite conocer la situación actual de la gestión contable y financiera; esto mediante la aplicación de algunas herramientas como son los: indicadores financieros que proporcionan resultados operativos y permiten la interpretación para la toma de decisiones. Es decir que, mediante el análisis se puede detectar repercusiones financieras y así mismo la efectividad de la gestión contable y financiera.

2.10.2. Métodos de análisis financiero

El uso de procedimientos y herramientas de carácter contable dentro de las empresas permiten manejar la información contable de manera más rápida y eficiente

“...Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos cualitativos y numéricos que integran la información financiera, con el objeto de medir las relaciones y variaciones de las mismas en un solo periodo y los cambios en varios ejercicios fiscales...” (Guerrero Reyes y Galindo Alvarado, 2014, p.86)

Se entiende que los métodos de análisis financiero son procesos que permiten interpretar cualitativamente los datos numéricos de manera más reducida, con el objetivo de conocer la posición financiera, presente y pasada y de la misma manera visualizar los cambios efectuados en los últimos periodos.

2.11. Contabilidad

“...Es la técnica que nos ayuda a registrar, en términos monetarios, todas las operaciones contables que celebra la empresa, proporcionando, además, los medios para implantar un control que permita obtener información oportuna a través de los Estados Financieros, así como una correcta interpretación de los mismos...” (Niño Álvarez y Montoya Pérez, 2014, p.14)

Conforme al párrafo anteriormente mencionado se puede interpretar que la contabilidad es una técnica que se encarga de determinar, medir y cuantificar los recursos económicos de una empresa, para lo cual es necesario llevar un adecuado control de la operatividad, la misma que permita obtener información oportuna y esta sea reflejada en los Estados Financieros.

2.12. Sistema Contable

Un sistema contable contiene la estructura de las cuentas necesarias para la operación de una entidad, mediante la utilización de reportes que tienen que ser presentados a gerencia. “El sistema contiene la clasificación de las cuentas y de los libros de Contabilidad, formas, procedimientos y controles, que sirven para contabilizar y controlar al activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y los resultados de las transacciones” (Bravo Valdivieso, 2013, p.17). Se conceptúa que un sistema contable integra las actividades financieras utilizadas y registradas en libros contables, tiene como objetivo procesar, almacenar e informar los resultados.

2.12.1. Plan de Cuentas

Para el correcto registro de las actividades u operaciones es necesario que las empresas cuenten con una herramienta contable que permita la identificación de las cuentas según su naturaleza. *“...El plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones y posibilitar un adecuado control. Se diseña y elabora atendiendo los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad...”* (Zapata Sánchez, 2017, p.10)

De acuerdo a la fuente anteriormente aludida se puede definir que un plan de cuentas es una herramienta necesaria para las transacciones que realice la empresa, puesto a que posibilita manejar un movimiento uniforme y sistemático entre las cuentas y a la vez un adecuado control de sus recursos económicos, esta herramienta es elaborada tomando en cuenta los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y Normas de Contabilidad vigentes.

2.12.2. Proceso Contable

“El proceso contable se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la contabilidad en un periodo determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de estados financieros” (Bravo Valdivieso, 2013, p.23).

Conforme al párrafo anteriormente mencionado se puede argumentar que el proceso contable integra todos los movimientos transaccionales que se efectúe durante un año fiscal; es decir que los registros deberán almacenarse desde el inicio de su operatividad hasta el cierre contable con los estados financieros.

2.12.3. Cuentas reales

- **Activo**

Según la Sección 2; punto 2.15; literal a; Conceptos y Principios Fundamentales bajo NIIF para PYMES conceptúa que: “un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.” (pág 17)

“...Representa el empleo del capital y se ordena de menos a mayor liquidez (grado de factibilidad con la que podemos convertir en dinero un activo, por ejemplo vendiéndole). El activo más líquido es el propio dinero que tenemos en bancos o cajas...” (Asensio del Arco y Vázquez Blömer, 2015, p.121)

- **Pasivo**

“Representa los recursos que han permitido adquirir o financiar los bienes y derechos del activo. Se ordena de menor a mayor exigibilidad en la devolución” (Asensio del Arco y Vázquez Blömer, 2015, p.122).

Por otro lado, según la Sección 2; punto 2.15; literal b; Conceptos y Principios Fundamentales bajo NIIF para PYMES define que un pasivo: “es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”(pág 17)

- **Patrimonio**

Según la Sección 2; punto 2.15; literal c; Conceptos y Principios Fundamentales bajo NIIF para PYMES y Martínez coinciden en la siguiente definición: “Es la parte residual de los activos de la entidad, deducidos todos sus pasivos” (Fierro Martínez, 2015, pp.125-126).

Conforme a las citas anteriormente mencionadas se llega a la conclusión que tanto el activo, pasivo y patrimonio son cuentas reales que están dentro del grupo del balance general las cuales no sufren el proceso de cierre periódico. Hay que recalcar que los activos representan todos los bienes propios y derechos de la empresa; los pasivos son aquellas obligaciones contraídas con terceros y el patrimonio es el resultado operativo entre los activos menos los pasivos.

2.12.4. Cuentas Nominales

a) Nominales de Ingreso

Según la Sección 2; punto 2.23; literal a; Conceptos y Principios Fundamentales bajo NIIF para PYMES, Montaña y Carvajal coinciden en la siguiente definición: "... son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio..." (García Montaña y Ortiz Carvajal, 2015, p.150)

De acuerdo a las citas anteriormente mencionadas se puede concluir que los nominales de ingresos son aquellos provenientes por distintas actividades operacionales tanto por ventas o prestación de servicios; es decir por valores recibidos o devengados. Por otro lado, según la clasificación de ingresos la microempresa Casa de Huéspedes "Casa de Luis" percibe periódicamente ingresos ordinarios; dichos valores se reciben de forma periódica por concepto de las ventas en prestación de servicios como alojamiento, restaurante y guía turística.

b) Nominales de Gastos

Según la Sección 2; punto 2.23; literal b; Conceptos y Principios Fundamentales bajo NIIF para PYMES; Montaña y Carvajal concuerdan afirman la siguiente definición: "...Son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos que da como resultado decrementos en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio..." (García Montaña y Ortiz Carvajal, 2015, p.51)

Conforme a las citas anteriormente aludidas se llega a determinar que los nominales de gastos son aquellos desembolsos que realiza la empresa a lo largo de sus actividades, tomando en cuenta que si los gastos aumentan el patrimonio disminuye. Por otro lado, conforme a la clasificación de gastos la microempresa Casa de Huéspedes "Casa de Luis" manejará el movimiento de las siguientes cuentas: gastos ordinarios y extraordinarios.

2.12.5. Estados Financieros

“...Los estados financieros son cuatro informes estructurados que toda empresa debe presentar a los distintos usuarios, de tal manera que estos puedan evaluar: el comportamiento económico financiero de la entidad; su estabilidad; su efectividad y eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos; así como su capacidad para mantener y optimizar sus recursos, para obtener financiamientos adecuados, para redistribuir sus fuentes de financiamiento, y para determinar su viabilidad como negocio en marcha...” (Prieto Llorente, 2014, p.16)

Acorde al párrafo anteriormente mencionado se puede argumentar que los estados financieros son documentos elaborados una vez terminados el periodo contable, el objetivo es brindar información precisa y veraz de la situación económica para su respectiva evaluación financiera de la empresa además de ser una herramienta que permite la toma de decisiones.

2.12.6. Clases de Estados Financieros

a) Estado de situación Financiera

“...Consiste en un conjunto de datos respecto a la cantidad de recursos con los que cuenta la empresa (activos), así como sus deudas y compromisos (pasivos), y se presenta dentro de un periodo contable (cierre mensual, trimestral, anual); evidencia los recursos que provienen de la inversión de los accionistas y las utilidades que éstos aún conservan dentro de la empresa (capital contable)...” (Prieto Sierra, 2014, p.141)

Conforme al párrafo anteriormente mencionado se puede llegar a determinar que, el estado de situación financiera es de gran importancia económica y financiera a través de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio; dicho balance puede ser presentado al final de un periodo contable. Cabe mencionar que la presentación de este documento proporciona una información coherente y lógica que expone los principales aspectos de desempeño de la empresa.

b) Estado de resultados

“...El Estado de Resultados (ER), anteriormente conocido como Estado de Ganancias Y Pérdidas, es el principal instrumento que se utiliza para medir la rentabilidad de una empresa a los largo de un periodo. Si el ESF es como una fotografía, el ER es como un video, pues muestra lo que hizo la empresa entre periodos...” (Lira Briceño, 2017, p.23)

De acuerdo a las definición anteriormente aludida se puede argumentar que, el estado de resultados es un informe contable que presenta las cuentas de rentas, costos y gastos que permiten determinar la utilidad o pérdida de una empresa en un periodo contable, sirviendo de fuente de información el cual permite determinar si existió un adecuado manejo de los recursos de la gerencia.

c) Estado de cambios en el patrimonio neto

Según la Sección 6; punto 6.2; Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Resultados y Ganancias acumuladas bajo NIIF para PYMES conceptúa que: “este estado presenta el resultado de la entidad para el periodo sobre el que se informa”

“El estado de cambios en el patrimonio neto es un estado financiero a través del cual se informa detalladamente de las causas que pueden motivar una variación en el patrimonio neto” (Escribano Navas y Jiménez García, 2014, p.13).

Conforme a las definiciones anteriormente mencionadas se puede concluir que la presentación del estado de cambios en el patrimonio es de carácter obligatorio pues, se basa en una visión más detallada y completa sobre la evolución del patrimonio neto de la empresa. Su objetivo es identificar las variaciones producidas en el patrimonio neto y explicar sus causas. Además, se detalla las posibles causas que pueden generar variación en el patrimonio lo que permite tener una visión clara y precisa de cómo va evolucionando el patrimonio neto de la empresa.

d) Estado de flujos de efectivo

Según la Sección 7; punto 7.1; Estado de Flujos de Efectivo bajo NIIF para PYMES conceptúa que: “...la presentación de este estado proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad durante el periodo sobre el que se informa, mostrando por separado los cambios según procedan actividad de operación, actividades de inversión y actividades de financiación...”

“...Estado de Flujo de Efectivo o Estado de Cambios en la Situación Financiera en Base a Efectivo. Éste muestra cómo se genera y utiliza el efectivo en el periodo que se reporta. Este informe permite conocer los movimientos de efectivo que se realiza en unas empresas (entradas y salidas), conocer su origen y saber cómo se han usado en un periodo determinado...” (Prieto Sierra, 2014, p.144)

De acuerdo a las citas anteriormente mencionadas se argumenta que el estado de flujo de efectivo es un documento contable que permite consolidar los flujos reales de entradas y salidas de dinero, durante un presupuesto determinado con el objetivo de determinar si la empresa necesita realizar un endeudamiento o realizar una inversión. Así mismo está relacionado con la rentabilidad de la empresa, pues permite determinar si la empresa cuenta con fondos disponibles o no.

e) Notas a los estados financieros

Según la Sección 8; punto 8.1; Notas a los Estados Financieros bajo NIIF para PYMES conceptúa que: “las notas proporcionan descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en esos estados e información sobre partidas que no cumplen condiciones para ser reconocidas en ellos.”

“Se conoce en las NIIF como revelaciones a los estados financieros y son el quinto estado del conjunto de estados financieros” (Fierro Martínez, 2015, p.447).

De acuerdo a las definiciones anteriormente aludidas se llega a determinar que las notas a los estados financieros son importantes ya que permiten explicar las normas contables que fueron aplicadas y ayudan a obtener una visión más clara de cómo sucedieron las actividades económicas en la empresa, siendo estas una fuente de información más detallada que fortalece la toma de decisiones.

2.13. Indicadores financieros

“...Es la expresión cuantitativa (sado en moneda legal) del desarrollo, actividad o comportamiento de toda la organización o de una de sus áreas, cuya proporción, al ser comparada con un nivel de referencia, puede estar señalando un desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas, según el caso...” (Baena Toro, 2014, p.133)

Se entiende por indicadores o ratios financieros a la expresión de valor de una cuenta; es decir son índices que permiten ver la relación y comportamiento entre las diferentes cuentas provenientes de la función directa de las actividades y a través de la interpretación cualitativa se identifica las limitaciones o desviaciones que hayan presentado; a esto el Gerente aplicará las acciones necesarias que crea conveniente según sea el caso.

- **Índice de solvencia**

“Índice de solvencia, se denomina también relación corriente. Mide las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para pagar sus compromisos o deudas también a corto plazo” (Bravo Valdivieso, 2013, p.291).

$$\text{Índice de solvencia} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Índice de liquidez**

“Índice de liquidez: mide la disponibilidad de la empresa, a corto plazo (menos lo inventarios) para cubrir sus deudas a corto plazo” (Bravo Valdivieso, 2013, p.291).

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Capital de trabajo**

“Capital de trabajo: indica la cantidad de recursos que dispone la empresa para realizar sus operaciones, después de satisfacer sus obligaciones o deudas a corto plazo” (Bravo Valdivieso, 2013, p.293).

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- **Índice de endeudamiento**

“Índice de endeudamiento: Señala cuantas veces el Patrimonio está comprometido en el Pasivo Total, un índice alto compromete la situación financiera, la que podría mejorar con incrementos de Capital o con la capitalización de las Utilidades” (Bravo Valdivieso, 2013, p.294).

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Punto de equilibrio:**

“...Este indicador refiere al nivel de producción y ventas que una empresa o negocio debe alcanzar para lograr cubrir los costos y los gastos a partir de los ingresos obtenidos. Para ello se tiene que determinar cuántas unidades se requieren vender para cubrir costos y gastos que pertenecen a la operación. En este sentido, es vital que se identifiquen cuáles son los últimos, distinguiendo los que cumplen una característica de fijos y variables...” (Prieto Sierra, 2014, p.146)

$$P. E. \% = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Totales}} \times 100$$

- **Índice de solidez**

“...Permite evaluar la estructura de financiamiento del Activo Total. Mientras menor sea la participación del Pasivo Total en el financiamiento del Activo Total, menor es el riesgo financiero de la empresa, mayor es el margen de garantía y seguridad para los acreedores y mayor es la capacidad de endeudamiento adicional para atender expansiones...” (Bravo Valdivieso, 2013, pp.293-294)

$$\text{Índice de solidez} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

2.14. Control Interno

“...Comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas...” (Mantilla, 2013, p.6)

De acuerdo a la cita anteriormente mencionada se puede concluir que, el control interno es un procedimiento efectuado por la organización en donde se evalúan los procedimientos administrativos y contables financieros, con el objetivo de salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad de los datos contables, proteger los recursos de la empresa y evaluar la seguridad de esta.

2.14.1. Componentes del Control Interno

a) Ambiente de control

“...El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos propios objetivos de control...” (Estupiñán Gaitán, 2015, p.29)

Conforme a la cita anteriormente mencionada se llega a determinar que la fase ambiente de control es la base principal para continuar con los demás componentes ya que permite conocer la filosofía de la empresa y la forma en que esta afronta el riesgo presente en sus actividades.

b) Evaluación de riesgos

“...Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como el interior de la misma...” (Estupiñán Gaitán, 2015, p.31)

Con respecto a la cita anteriormente definida se puede concluir que la evaluación de riesgos dentro de una entidad permite el cumplimiento de los objetivos planteados y permite desarrollar la misión y visión de forma correcta; para ello hay que identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo a través de mecanismos implementados por la empresa.

c) Actividades de control

“Son aquellas que realizan la gerencia y además personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñán Gaitán, 2015, p.34).

Con respecto a la definición anteriormente mencionada se entiende como actividades de control a los procedimientos ejercidos por la parte administrativa y demás funcionarios de una entidad; para contar con un control razonable de los riesgos que alteran los objetivos planteados previamente.

d) Información y comunicación

“...La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional y suplementaria que hacen posible controlar y mejorar los negocios...” (Estupiñán Gaitán, 2015, p.40)

De acuerdo a la definición anteriormente mencionada se entiende que el componente información y comunicación es el medio empleado por la administración para dar a conocer a sus empleados, clientes, proveedores, entes reguladores y accionistas la forma en cómo se están identificando, evaluando y finalmente dando respuesta a los riesgos.

e) Monitoreo

“Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen” (Estupiñán Gaitán, 2015, p.41).

Conforme a la cita anteriormente mencionada se llega a argumentar que, el componente monitoreo son controles implementados en la empresa que permite realizar las actividades con efectividad y eficacia, el control debe ser monitoreado constantemente con el fin de verificar si este está cumpliendo con lo planteado por la administración.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción a la propuesta

El presente manual pretende ser una herramienta administrativa, contable y financiera encaminada al fortalecimiento de los procedimientos internos de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, por tal razón este instrumento pretende ser un medio de apoyo a las tareas asignadas al personal que labora en la microempresa a través de una adecuada comunicación entre todos los integrantes y la respectiva coordinación de las funciones y responsabilidades asignadas a éstos.

La elaboración del manual administrativo tiene como objetivo ser un medio de información de las funciones realizadas por el personal de la microempresa, mitigando riesgos propios de la realización de las actividades que pueda ocasionar conflictos internos y la duplicidad de funciones; ayudando a determinar la responsabilidad a cada uno de los puestos de trabajo de acuerdo con los objetivos planteados por el gerente, permitiéndole optimizar recursos y facilitar la capacitación a nuevos empleados.

En cuanto a los procedimientos contables y financieros se debe recalcar la importancia de crear y poner en práctica un plan de cuentas, en el cual se registran las transacciones propias de la microempresa en un periodo contable, lo que permite recabar información contable y financiera de una forma oportuna la cual finalmente es detallada en los estados financieros, así como su respectivo análisis financiero.

3.2. Fundamentación

En el manual se puntualiza los siguientes componentes:

- **Filosofía institucional:** en donde se constituyen misión, visión, principios y valores de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

- **Estructura organizacional:** en donde se determina el nivel gerencial y operativo y que a través del trabajo dividido por áreas o departamentos se consigue la organización y coordinación entre las mismas; logrando así alcanzar los objetivos y metas de la microempresa.
- **Procedimientos administrativos, contables – financieros:** se determina las actividades y responsabilidades que deben cumplir los empleados de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, así como también el manejo de la parte contable-financiera con el propósito de cumplir con los objetivos y metas trazadas por el gerente.

3.3.Objetivos de la propuesta

3.3.1. Objetivo General

Construir un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, cantón Otavalo.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Definir una filosofía empresarial y el organigrama estructural para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.
- Elaborar un Manual Administrativo para brindar información e instrucciones que deben acatar los empleados acorde a las necesidades que requiera la microempresa.
- Diseñar un Manual Contable para el oportuno registro contable y el correcto manejo de las cuentas, tomando como referencia las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES y Las Normas Internacionales de Contabilidad.
- Plantear indicadores financieros para el respectivo análisis de la microempresa y la toma de decisiones.

3.4.Bases filosóficas de la Empresa

La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” es una microempresa dedicada a la prestación de servicios en: alojamiento, restaurante y guía turística por los alrededores del Lago San Pablo; su actividad está dirigida tanto para huéspedes nacionales como extranjeros con el propósito de lograr la total satisfacción de estos a través de experiencias inolvidables.

3.4.1. Misión

La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” es una microempresa dedicada a la prestación de servicios en: alojamiento, restaurante y guía turística; nuestro propósito es brindar un servicio de calidad y calidez a todos nuestros huéspedes, comprometida a ofrecer experiencias inolvidables dentro de un ambiente acogedor, familiar y paisajístico en nuestra Provincia de Los Lagos llamada Imbabura.

3.4.2. Visión

En el 2023 ser la mejor Casa de Huéspedes ubicada en la zona de San Pablo de Lago, fortaleciendo la actividad turística en la región, brindando un servicio de calidad a nuestros clientes y visitantes con un personal calificado y motivado; conservando un ambiente familiar.

3.4.3. Principios

- **Transparencia en las actividades realizadas**

Las actividades realizadas por el personal de la microempresa deben ser transparentes pues el cliente tiene el derecho de saber cómo estas se desarrollan y que medios o instrumentos son utilizados.

- **Cuidado con el medio ambiente**

La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” debe impulsar el cuidado y protección del medio ambiente de manera indisoluble.

- **Cultura de calidad**

Los procesos que se dan en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” deben estar sometidos a una mejora continua, con el objetivo de lograr la efectividad en las operaciones realizadas por los trabajadores.

- **Compromiso en el servicio**

Los servicios prestados por el personal de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” deben estar a un nivel óptimo que permita satisfacer las expectativas de los clientes.

- **Comunicación**

La comunicación entre el gerente, sus subordinados y clientes debe estar enfocado en crear un ambiente de convivencia y trabajo excelente.

- **Satisfacer al cliente**

Los servicios prestados por el personal de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” deben estar enfocados en cumplir las exigencias de los clientes en un cien por ciento.

3.4.4. Valores

- **Responsabilidad**

Todos los miembros que conforman la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” deben cumplir con sus responsabilidades y obligaciones asignadas.

- **Honestidad**

Las actividades realizadas por el personal deben ser realizadas de forma honesta, consiente y clara con el objetivo de alcanzar la confianza y fidelización de los clientes.

- **Respeto**

El respeto de los miembros de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” hacia los clientes debe predominar respetando los hábitos y costumbres que éstos tengan, enfocándose en alcanzar una convivencia pacífica.

- **Solidaridad**

El apoyo entre todos los miembros de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” debe estar enfocado en fortalecer los lazos de hermandad y solidaridad propios de los seres humanos.

- **Lealtad**

Implica la firmeza y compromiso de sus principios morales ante sus trabajadores y clientes.

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo permitirá lograr los objetivos propuestos por el gerente de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

3.4.5. Políticas

- La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” tiene la responsabilidad y el compromiso de cumplir con las normas de calidad y estas deben ser evaluadas cada semestre.
- Amabilidad en los servicios.
- Agilidad en los procesos.
- Verificar programas de capacitación para la actualización de conocimientos del personal.
- Promover relaciones de trabajo en equipo y fortalecer el espíritu emprendedor.
- Revisar y evaluar en forma mensual la eficiencia, eficacia y economía con la que se han empleado los recursos.

3.5. Estructura organizacional de la Empresa

3.5.1. Niveles jerárquicos

Nivel gerencial

Es la unidad de la microempresa encargada de controlar las actividades realizadas por sus subordinados con el objetivo de cumplir con los objetivos planteados.

Nivel operativo

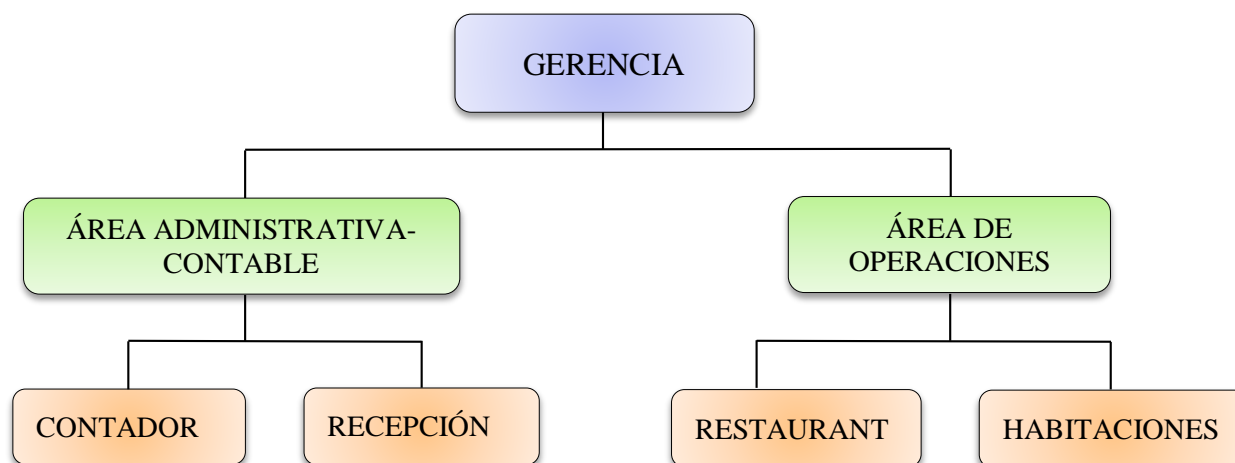
Está representado por los departamentos de la microempresa en la cual se desarrollan las actividades operativas. Este nivel representa la fuerza de trabajo siendo el que más trabajadores acapara.

3.5.2. Estructura organizacional de la empresa

Actualmente la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” no cuenta con un organigrama estructural por lo que, de acuerdo con la clasificación anteriormente mencionada se propone el siguiente organigrama estructural conforme a su contenido y presentación, de tal manera que este le permita identificar los departamentos de la microempresa

Gráfico 11

Estructura de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”



*Fuente: Empleados de la Casa de Huéspedes
Elaborado por: Los Autores*


Los niveles jerárquicos que contiene el organigrama funcional propuesto son los siguientes: el nivel gerencial corresponde a la gerencia de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” y el nivel operativo está comprendido por las áreas: administrativa-contable y operacional.

3.6. Aspecto Administrativo

3.6.1. Manual de descripción de cargo y funciones.

Cuadro 16


Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Gerente General

	CASA DE HUÉSPEDES "CASADE LUIS"	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGO Y FUNCIONES	
	ÁREA	GERENCIA
	CARGO	GERENTE GENERAL
Descripción del puesto	El gerente debe planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades que realiza el personal que labora en la microempresa, para lograr el crecimiento de ésta a corto y largo plazo, además de tomar las medidas necesarias que permitan mitigar los riesgos presentes.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Fijar los objetivos, metas y políticas para la Casa de Huéspedes "Casa de Luis". • Designar responsabilidades a sus colaboradores. • Elaborar y promover estrategias de marketing. • Reclutar y aprobar al nuevo personal. • Evaluar y realizar un seguimiento el desempeño realizado por cada departamento. • Atender las quejas y reclamos de los clientes. • Inspeccionar el cierre de las operaciones • Supervisar el mantenimiento de las instalaciones y servicios. • Analizar los problemas relacionados con el aspecto administrativo, contable-financiero. 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en el área Económico-Administrativa o carreras afines. • Idiomas: inglés intermedio. • Conocimientos adicionales en: computación, finanzas, marketing, turismo y hotelería. • Tres años de experiencia en el puesto o similares. 	
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo. • Trabajo en equipo. • Integridad moral y ética. • Responsabilidad y puntualidad. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 17*Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Contador/a*


	CASA DE HUÉSPEDES "CASADE LUIS"	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGO Y FUNCIONES	
	ÁREA	CONTABLE
	CARGO	CONTADOR/A
Descripción del puesto	El contador/a es el encargado de registrar las operaciones diarias, con el fin de recabar información económica que le permitan elaborar estados financieros a través de la aplicación de métodos y procedimientos contables.	
Funciones	<p>De acuerdo al Art. 5.- Funciones del contador público de la Ley de Contadores menciona las siguientes funciones que debe cumplir un contador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar, sistematizar y dirigir contabilidades • Comprobar y verificar estados de actividades económico- financieras • Certificar balances con previa verificación integral de la contabilidad • Evaluar e interpretar movimientos financieros o económicos e inventarios • Practicar auditorias o intervenciones y emitir dictámenes técnico-contables, económicos o financieros • Preparar y suscribir declaraciones tributarias • Realizar revisiones, fiscalizaciones, análisis y pruebas contables. 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título de contador público aceptado. • Conocimientos en manejo de Excel y plataformas virtuales • Idiomas: inglés intermedio • Dos años de experiencia en el puesto o similares. 	
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Capacidad de comunicación • Integridad moral y ética • Responsabilidad y puntualidad 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 18

Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Recepcionista

	CASA DE HUÉSPEDES "CASADE LUIS"	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGO Y FUNCIONES	
	ÁREA	ADMINISTRATIVA-CONTABLE
	CARGO	RECEPCIONISTA
Descripción del puesto	En conformidad al literal 4.1.- Disposiciones Generales de la Norma Técnica Ecuatoriana N° 2-429.- menciona que: el recepcionista se ocupa, principalmente de recibir y registrar al cliente a su llegada (check in); relacionar al huésped con los diversos servicios del establecimiento y efectuar los procesos de salida del huésped (check out)	
Funciones	De acuerdo al literal 5) Requisitos del Instituto Ecuatoriano de Normalización indica las siguientes funciones o requisitos que debe cumplir un recepcionista: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar el ingreso del huésped (chek in) • Controlar el acceso a las habitaciones • Apoyar al huésped • Efectuar los procesos de salida del huésped (Chek out) • Coordinar el trabajo en equipo con los demás departamentos • Operar equipos de recepción • Actualizar los sistemas administrativos • Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente • Cuidar la apariencia personal 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios Superiores en Administración • Técnicas de elaboración de horarios • Manejo de sistemas informáticos ejemplo: tarifario • Dominio del idioma inglés • Al menos un año en cargos similares 	
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Atento • Responsabilidad y compromiso • Puntualidad • Actitud negociadora • Capacidad de comunicación y organización de trabajo. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 19*Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Camarero/a*

	CASA DE HUÉSPEDES "CASADE LUIS"	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGO Y FUNCIONES	
	ÁREA	OPERATIVA
	CARGO O	CAMARERA/O
Descripción del puesto	Según el literal 4.1 Disposiciones Generales de la Norma Técnica Ecuatoriana N° 2-432.- menciona que: la camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales, inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos. (2008, INEN)	
Funciones	De acuerdo al literal 5.- Requisitos del Instituto Ecuatoriano de Normalización.- las funciones o requisitos que debe cumplir una camarera son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, asear y ordenar las habitaciones • Adecuar la habitación para recibir al huésped • Inspeccionar el estado de una habitación • Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación • Ordenar la habitación ocupada • Efectuar controles y registros • Operar equipos de trabajo • Velar por la seguridad y privacidad del huésped • Asegurar la satisfacción del huésped • Cuidar la apariencia personal • Mantener la comunicación con los demás departamentos 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller • Capacitación en aspectos similares • Experiencia mínimo un año 	
Actitudes	Conforme al literal 5.2.1.3 Actitudes del Instituto Ecuatoriano de Normalización son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Práctico • Atento • Responsable 	

*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Los Autores*

Cuadro 20

Manual de Descripción de Cargo y Funciones para el Chef

	CASA DE HUÉSPEDES "CASADE LUIS"	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGO Y FUNCIONES	
	ÁREA	OPERACIONES – RESTAURANT
	CARGO	CHEF
Descripción del Puesto	De acuerdo al literal 4.1.- Disposiciones Generales de la Norma Técnica Ecuatoriana N° 2-442 menciona que: el chef de cocina se ocupa, principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.	
Funciones	<p>Conforme al literal 5.- Requisitos del Instituto Ecuatoriano de Normalización.- indica que las funciones o requisitos que debe cumplir un chef son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar y controlar la cocina • Elaborar la programación de la cocina • Elaborar el menú o carta • Crear recetas y preparar platos • Administrar la existencia (stock) y consumo • Administrar el equipo • Supervisar de higiene personal y seguridad de los alimentos 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios en escuelas de gastronomía. • Conocimientos en Computación, Turismo y Administración hotelera. • Idiomas: inglés intermedio. • Experiencia mínimo dos años 	
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Conocimientos de organización. • Capacidad de comunicación. • Integridad moral y ética. • Responsabilidad y puntualidad. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 21

Manual de Descripción de Cargo y Funciones para El Camarero/a

	CASA DE HUÉSPEDES "CASADE LUIS"	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGO Y FUNCIONES	
	ÁREA	OPERACIONES – RESTAURANT
	CARGO	MESERO/A
Descripción del Puesto	De acuerdo al literal 4.1.- Disposiciones Generales de la Norma Técnica Ecuatoriana N° 2-440 menciona que: la mesera es quien se ocupa principalmente de acomodar al cliente en la mesa, servir alimentos y bebidas, finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; flambea; presentar la cuenta y recibir el pago.	
Funciones	<p>Conforme al literal 5.- Requisitos del Instituto Ecuatoriano de Normalización.- indica que las funciones o requisitos que debe cumplir un mesero ,son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la puesta a punto (mise en place) • Recibir y acomodar al cliente en la mesa • Servir al cliente a la mesa • Atender la mesa ocupada • Cuidar de la seguridad de los alimentos • Asegurar la satisfacción del cliente • Cuidar de la presentación personal • Apoyar al equipo 	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Conocimientos de Mesa y Bar • Idiomas: inglés intermedio. • Experiencia mínimo 1 año 	
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Apariencia • Cooperativo • Responsable 	

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Los Autores

3.6.2. Manual de procedimientos administrativos.

El manual de procedimientos administrativos es una guía informativa que permite al personal que labora en la empresa tener claridad en la realización de sus actividades que son encomendadas por el gerente y de esta forma poder cumplir con los objetivos propuestos por la administración además de realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los subordinados.

Por otro lado, es importante mencionar que el gerente es quien realiza las actividades o el rol de recepcionista; esto debido a que la microempresa no cuenta con el suficiente presupuesto para contratar dicho cargo, sin embargo, es importante separar funciones para agilizar procesos dentro de la empresa.

A continuación, se propone desarrollar los procesos más relevantes dentro de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”:

- Reserva de habitaciones
- Ingreso de los clientes-check in
- Salida de los huéspedes- check out
- Limpieza de habitaciones

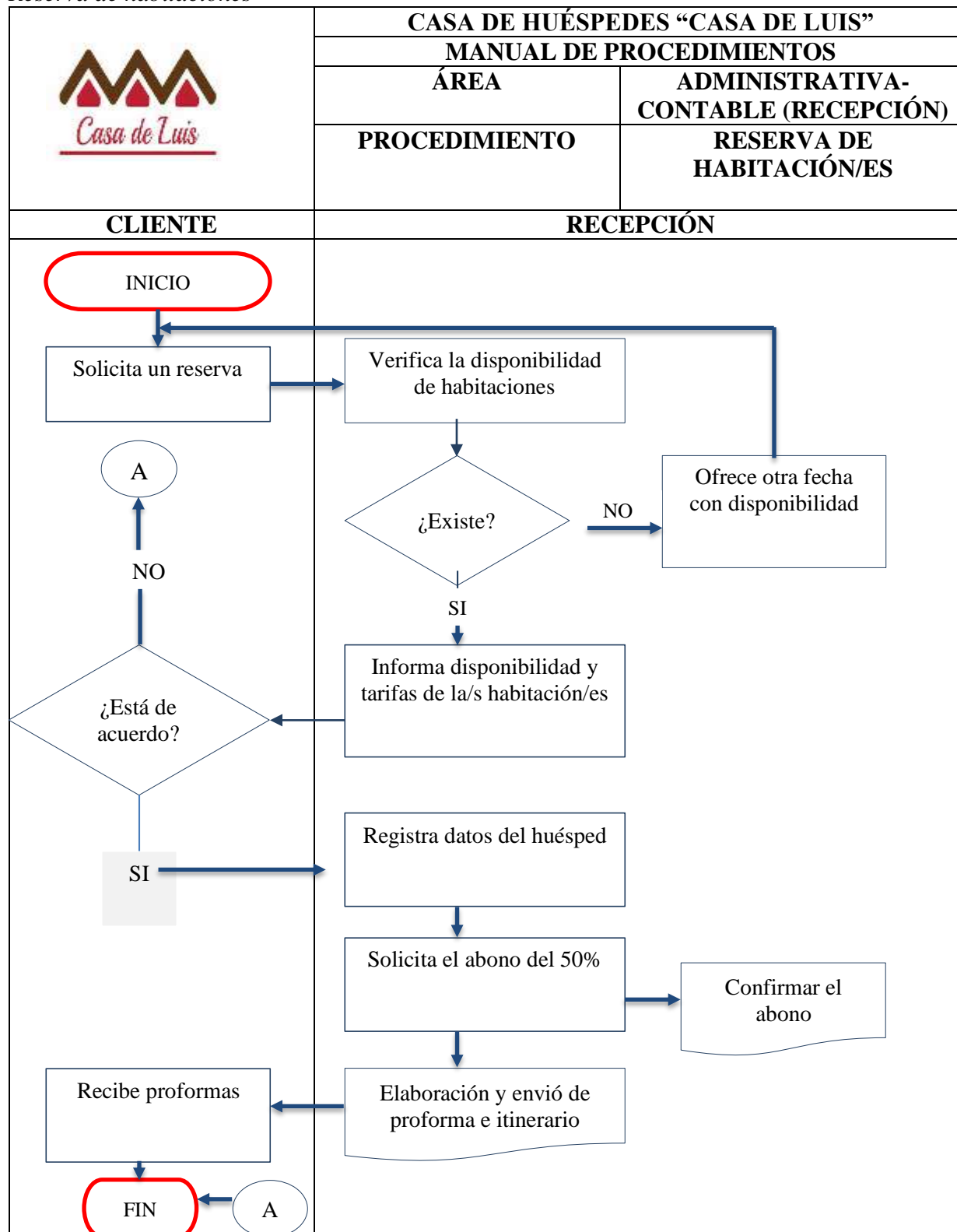
Procedimiento: Reserva de habitaciones

El procedimiento en cuanto a la reserva de habitaciones es una actividad fundamental dentro de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, pues permite tener una conexión directa entre cliente y gerente, cabe recalcar que esta actividad es ejercida por su propietario quien hace también el rol de recepcionista.

Actividades:

1. El cliente solicitará reservar habitación/es en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.
2. El recepcionista verificará la existencia y disponibilidad de habitaciones.
3. El recepcionista informará al cliente si existe disponibilidad de habitación/es, caso contrario ofrecerá otra fecha de disponibilidad.
4. El recepcionista confirmará la disponibilidad de habitación/es y brindará información sobre los demás servicios que oferta.
5. Si el cliente está de acuerdo, el recepcionista procederá a registrar los datos del huésped.
6. Para el bloqueo de la habitación reservada, el recepcionista solicitará un abono del 50% del valor total.
7. El recepcionista confirmará el abono realizado por el cliente.
8. El recepcionista elaborará y enviará la proforma e itinerario al cliente correspondiente al día de su estadía.

Gráfico 12
Reserva de habitaciones



Elaborado por: Los Autores
Fuente: Investigación Directa

Procedimiento: Ingreso de clientes–check in

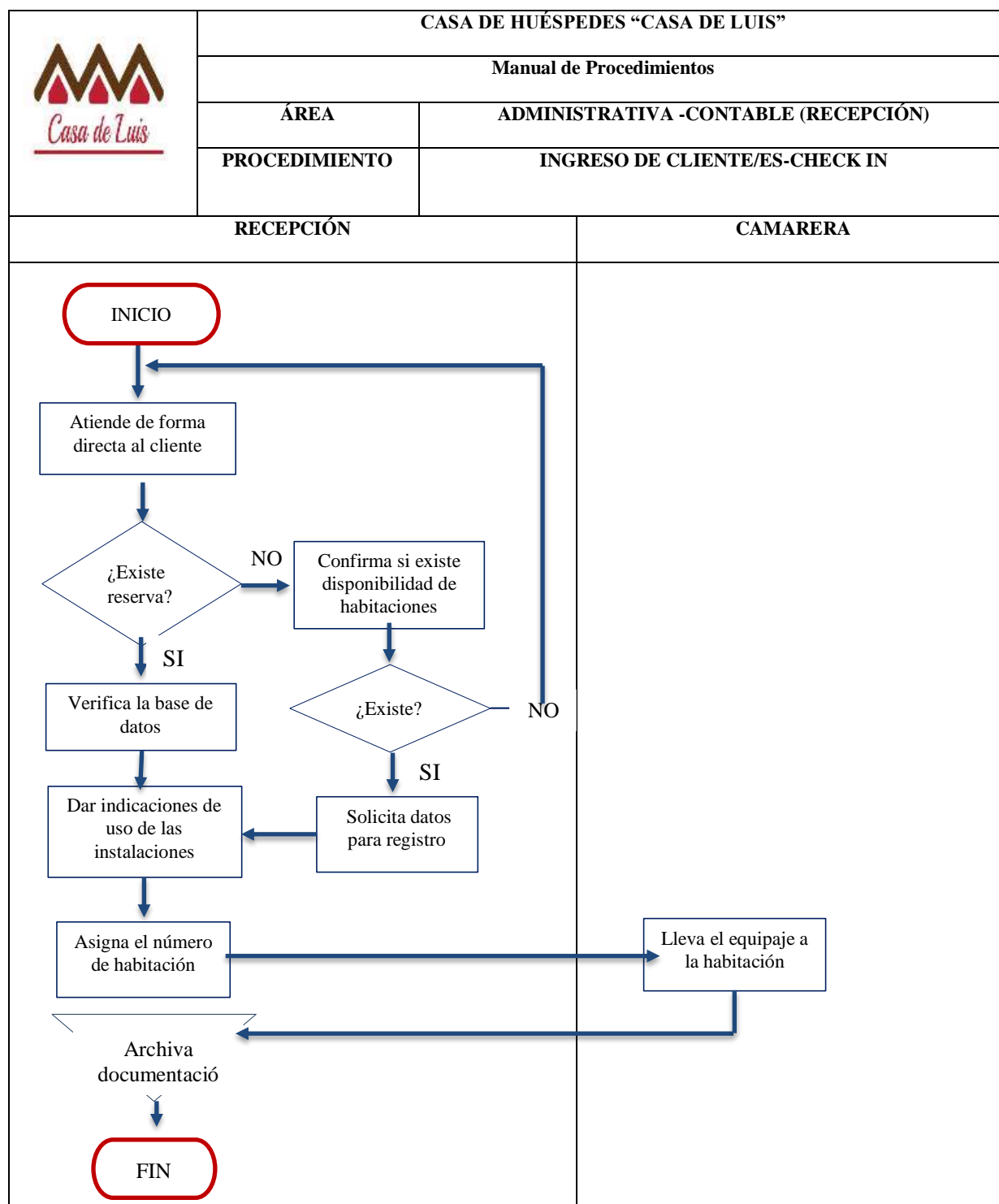
El procedimiento en cuanto al ingreso de clientes a las instalaciones de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, es una etapa importante en la cual el cliente acepta recibir el servicio ofertado por la microempresa, lo cual permite a su propietario generar una ganancia, cabe recalcar que esta actividad es ejercida por su propietario quien hace también el rol de recepcionista.

Actividades:

1. El recepcionista atenderá de forma directa al cliente con reserva o sin reserva.
2. Si existe una reserva con antelación, el recepcionista verificará la base de datos del cliente, caso contrario se verificará si hay disponibilidad de habitaciones.
3. Si el recepcionista confirma la disponibilidad de habitación/es, solicitará información requerida para su registro.
4. El recepcionista procederá a dar indicaciones del uso de las instalaciones.
5. El recepcionista asignará el número de habitación reservada o disponible.
6. La camarera llevará el equipaje del cliente a su respectiva habitación.
7. El recepcionista formalizará el acuerdo y archivará.

Gráfico 13

Diagrama ingreso de cliente-check in



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Procedimiento: Salida de huéspedes-check out

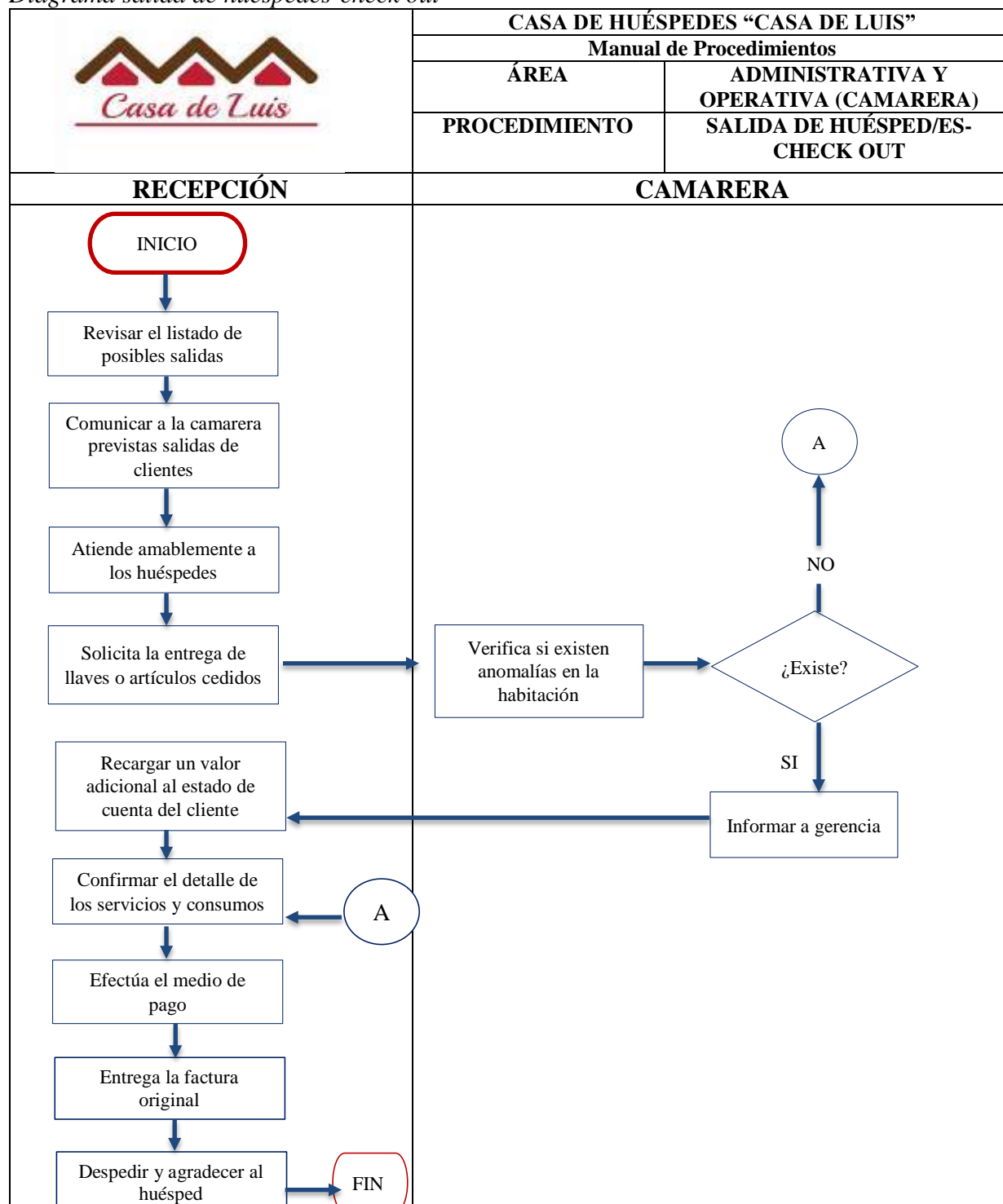
El procedimiento de la salida de los huéspedes es una norma establecida por la gerencia, el mismo que se aplica desde que el huésped anuncia su salida hasta que la abandona luego de su estancia, cabe recalcar que tanto el horario de entrada como de salida están bien estandarizados y debidamente notificados al momento de su ingreso a las instalaciones.

Este procedimiento está a cargo del gerente, quien realiza el rol de recepcionista.

Actividades:

1. El recepcionista revisará con antelación un listado de posibles salidas para el día en curso.
2. El recepcionista comunicará a la camarera la prevista salida de los clientes.
3. El recepcionista atenderá amablemente a los clientes quienes estuvieron ocupando la/s habitación/es.
4. El recepcionista solicitará la entrega de las llaves o demás artículos cedidos a los mismos.
5. La camarera verificará el estado de la habitación que está saliendo y seguidamente informará a recepción.
6. Si existen anomalías el gerente deberá recargar un valor adicional al estado de cuenta del cliente, caso contrario se procederá al cierre total de su factura.
7. El recepcionista confirmará el detalle de los servicios y consumos a cobrar previa emisión de la factura.
8. Se efectúa el medio de pago a realizar: efectivo o transferencia bancaria.
9. El recepcionista entregará la factura original al cliente y guardará la copia.
10. El recepcionista despedirá al huésped y agradecerá su estadía.

Gráfico 14
Diagrama salida de huéspedes-check out



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Los Autores

Procedimiento: Limpieza de habitación/es

El procedimiento en cuanto la limpieza de habitaciones es un instructivo que detalla el trabajo de limpieza como apoyo para los otros procesos, esta actividad es realizada por la camarera de este establecimiento. El objetivo de ésta es mantener el lugar limpio, ordenado y mantenerlo disponible en cualquier momento.

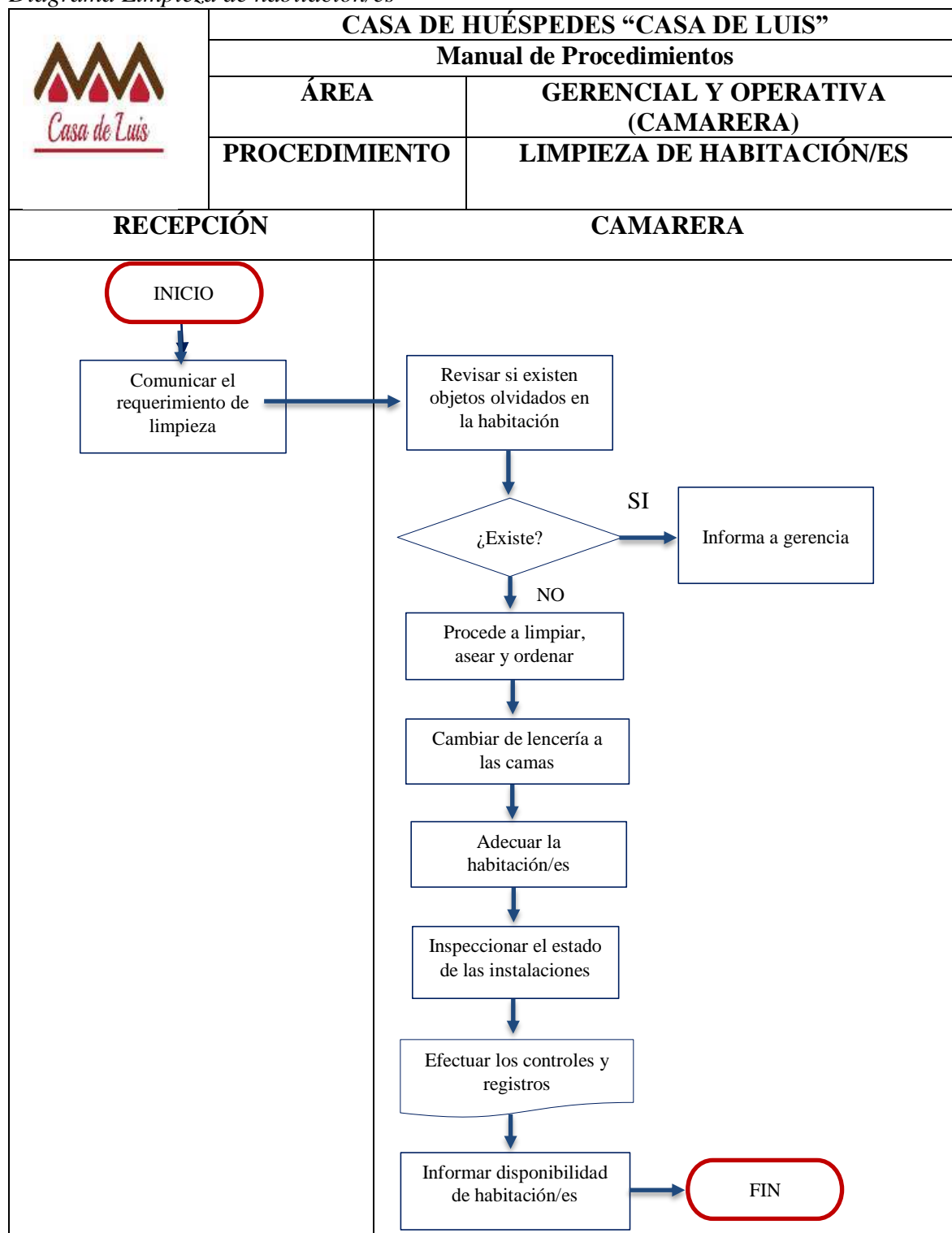
Esta actividad es ejercida por el gerente, quien a la vez realiza el rol de recepcionista.

Actividades:

1. El recepcionista comunicará a la camarera que habitaciones están desocupadas y que requieran limpieza.
2. La camarera revisará y reportará a recepcionista si existen objetos olvidados en la habitación.
3. La camarera cambiará de lencería a las camas de la habitación.
4. La camarera adecuará la habitación/es para recibir al huésped/es.
5. La camarera inspeccionará el estado de la habitación/es.
6. La camarera efectuará los controles y registros.
7. La camarera informará a recepción la disponibilidad de la/las habitación/es.

Gráfico 15

Diagrama Limpieza de habitación/es



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Los Autores

3.6.3. Código de ética

El código de ética para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, es una normativa relacionada en la actuación de las labores que se realiza en la microempresa; este documento está desarrollado con el propósito de orientar y regular el comportamiento y conducta de todos los miembros que conforman la microempresa.

CÓDIGO DE ÉTICA CASA DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS”

El código de ética es un documento formado por un conjunto de reglas y normas que rigen el comportamiento ético de todas las personas que laboran en la microempresa; este conjunto está respaldado por valores y principios institucionales para lo cual, será de aplicación obligatoria para todos los miembros que conforman la microempresa.

Objetivo:

El código de ética tiene como objetivo establecer normas de conducta y de comportamiento humano del personal de la microempresa a través de la aplicación de la ética y moral.

Valores:

- **Responsabilidad**

Todos los miembros que conforman la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” deben cumplir con sus responsabilidades y obligaciones asignadas.

- **Honestidad**

Las actividades realizadas por el personal deben ser realizadas de forma honesta, consiente y clara con el objetivo de alcanzar la confianza y fidelización de los clientes.

- **Respeto**

El respeto de los miembros de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” hacia los clientes debe predominar respetando los hábitos y costumbres que éstos tengan, enfocándose en alcanzar una convivencia pacífica.

- **Solidaridad**

El apoyo entre todos los miembros de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” debe estar enfocado en fortalecer los lazos de hermandad y solidaridad propios de los seres humanos.

- **Lealtad**

Implica la firmeza y compromiso de sus principios morales ante sus trabajadores y clientes.

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo permitirá lograr los objetivos propuestos por el gerente de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

NORMAS ÉTICAS GENERALES

- Mostrar buena conducta, respetuosa, honesta y profesionalismo.
- Cumplir y hacer cumplir las normas, principios, políticas y procedimientos establecidos por la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, así como el presente código.
- No discriminar a ninguna persona por razones de género, edad, religión, raza, discapacidad, lengua, origen étnico, nacionalidad o preferencia sexual.
- Asegurar que la prestación de servicios sean de calidad.
- Manejar la información de la empresa con prudencia y confidencialidad.
- No utilizar el nombre o los recursos de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” para beneficio personal.
- Mostar compromiso y responsabilidad en el desarrollo de sus funciones.

NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS

Relación con y entre empleados:

- La máxima autoridad deberá velar por el cumplimiento de los objetivos de la microempresa de manera honesta.
- La máxima autoridad deberá mostrar un trato justo e igualitario a sus empleados.

- Se fomentará un ambiente laboral de respeto, compañerismo y colaboración entre empleados.

Manejo de información

- Todos los miembros de la microempresa deben proteger y preservar la información con responsabilidad y ética.
- El empleador y empleados deberán hacer el correcto uso de la información de tal manera que se salvaguarde los intereses de la empresa.

COMPROMISO CON TERCEROS

Clientes:

- Atender los requerimientos de los clientes ofreciéndoles un trato equitativo y honesto en cada uno de los servicios prestados.
- El personal debe efectuar los requerimientos necesarios para que satisfaga las necesidades, gustos y preferencias de los clientes.
- El personal debe generar confianza y brindar un servicio de calidad.

Competencia:

- Mostrar una actitud profesional y bajo los principios y valores, salvaguardando los intereses de la microempresa.
- Establecer buenas relaciones con otras empresas que se dediquen a la misma actividad, siempre con respeto y cordialidad.

Proveedores:

- Considerar rigurosamente la selección de los proveedores que mantengan y compartan los mismos valores éticos y que posean una buena reputación y transparencia en sus actividades.

3.7.Aspecto contable

Los procedimientos contables muestran la forma correcta de la aplicación de principios contables, basándose en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC); Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES; políticas contables y demás normativas vigentes tales como: La Constitución de la República del Ecuador, El Código de Trabajo, Ley del Régimen Tributario Interno y El Reglamento a la Ley del Régimen Tributario Interno; tales procedimientos son desarrollados con metodologías o formatos propicios que faciliten el proceso contable.

Por otro lado, el procedimiento contable es un método que consiste en registrar los hechos económicos conforme van ocurriendo lo que permite reflejar una imagen fiel sobre la información contable actual de la microempresa.

3.7.1. Políticas contables

1. La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” deberá adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, para la presentación oportuna de los estados financieros.
2. Se presentará información sobre los estados financieros anualmente; para la toma de decisiones.
3. Se cotizarán al menos tres proformas antes de la adquisición en compras.
4. Se realizará semestralmente un inventario físico para comprobar las existencias reales reflejadas en el sistema que aplique la microempresa.
5. Presentar un informe sobre los ingresos percibidos tanto de: alojamiento, restaurante y guía turística.
6. Los gastos emitidos por la entidad deberán estar autorizados por el gerente y contabilidad; con el debido sustento para el desembolso.

7. Aplicar indicadores financieros estableciendo tiempos adecuados para conocer el estado de la microempresa.
8. Realizar depreciaciones por el método lineal a los activos que se encuentren en estado de uso.

3.7.2. Manual de procedimientos contables

En cuanto a los procedimientos del área contable es importante mencionar algunos de ellos, ya que permitirá a los encargados optimizar tiempo en sus procesos y presentar una información oportuna y veraz de la situación actual contable-financiera para la toma de decisiones.

Procedimientos:

1. Elaboración de estados financieros
2. Declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a la Renta
3. Pago de nómina

3.7.3. Manual de procedimientos contables.

Procedimiento: Elaboración de Estados Financieros

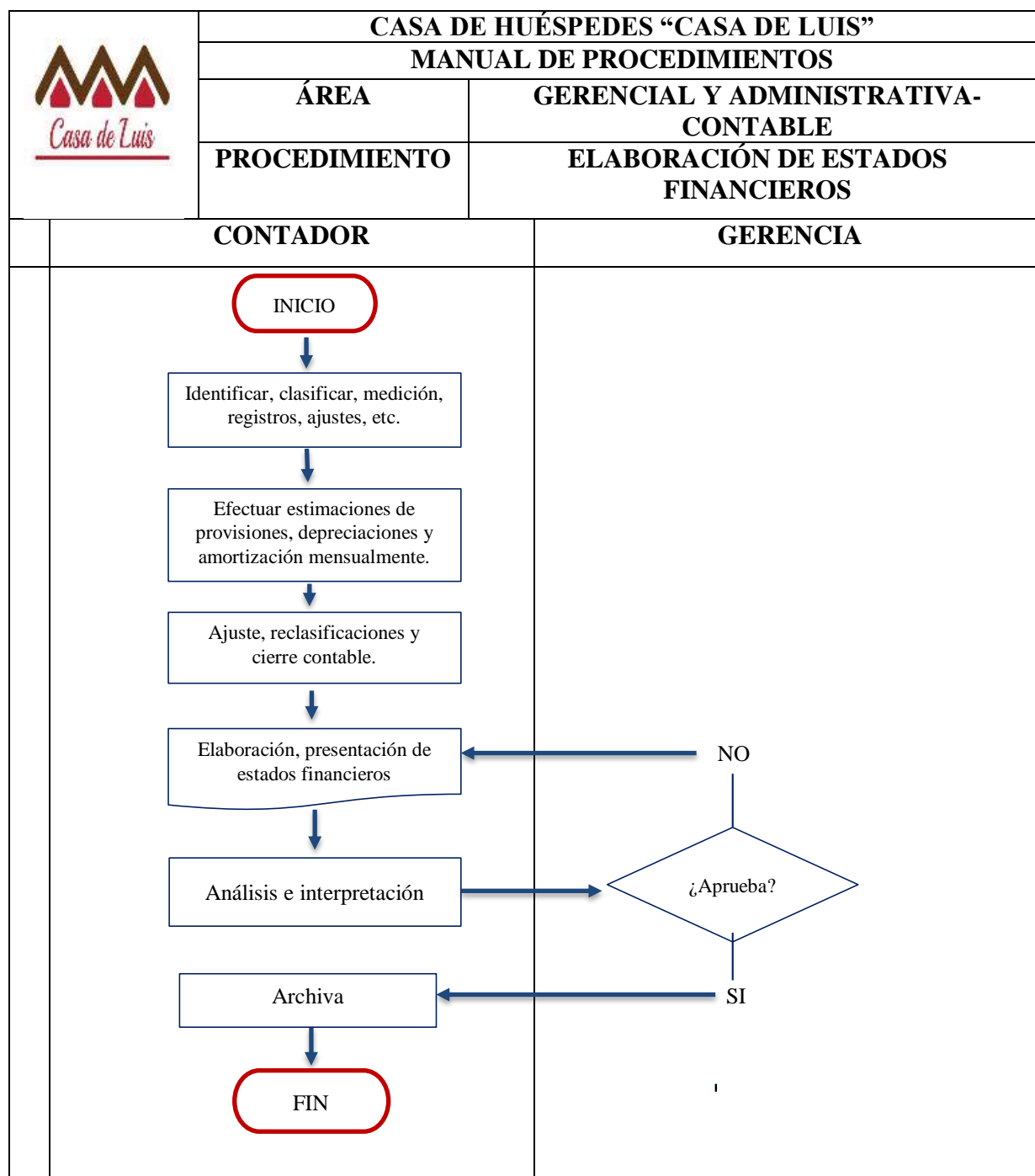
La elaboración de los estados financieros está a cargo del contador de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

Actividades:

1. El contador realizará la identificación, clasificación, medición, registro y ajuste a través de la recepción de documentos, identificando hechos, clasificando la información y codificación de la información.
2. El contador efectuará las estimaciones de provisiones, depreciaciones, amortizaciones, de la información contable de forma mensual, midiendo las depreciaciones de acuerdo con la base de cálculo y a la vida útil por el método de línea recta. Se realizarán las amortizaciones a los activos diferidos de acuerdo con la naturaleza del activo no corriente y finalmente se realizan las provisiones de nómina y de cuentas por cobrar.
3. El contador elaborará el ajuste, cierre contable para lo cual se establecerá la revisión de bienes y derechos, parámetros de depreciación y amortización, libros auxiliares, generación de comprobantes, conciliaciones bancarias, revisión de deudores, inventarios además de ordenar y analizar las cuentas del balance.
4. El contador realizará la rendición, presentación de estados financieros a través del sistema de estados contables, revisando las cuentas del balance y notas de estado contable.
5. El contador procederá al análisis e interpretación de los indicadores financieros una vez emitidos los estados financieros; se realizará el respectivo análisis, interpretación de los indicadores para la aprobación de la gerencia.

Gráfico 16

Diagrama elaboración de estados financieros



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Procedimiento: Declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a la Renta (IR)

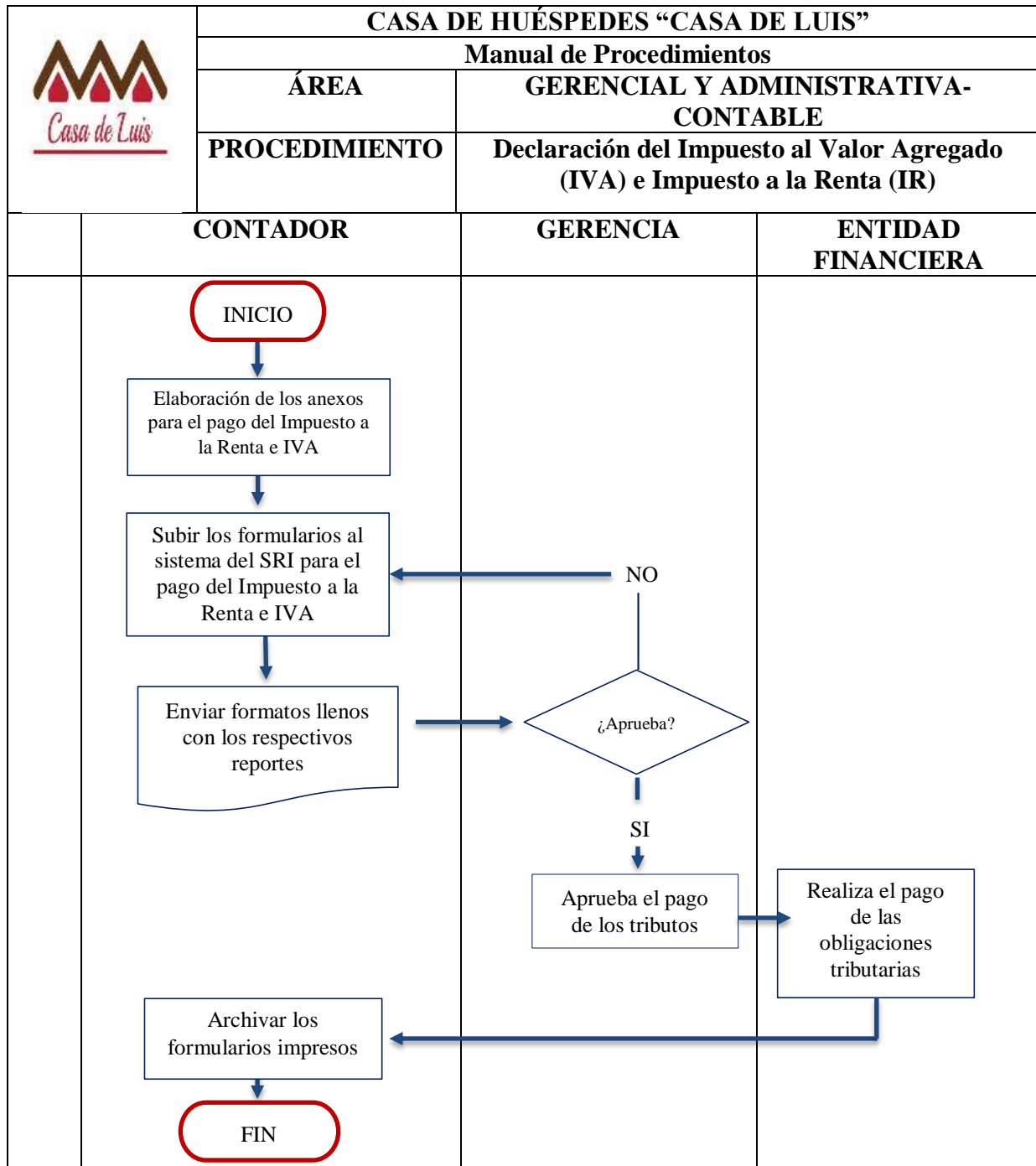
El procedimiento declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a la Renta (IR) es realizado por el contador de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” según lo dictamina el Servicio de Rentas Internas (SRI) en los plazos establecidos con anterioridad.

Actividades:

1. El contador procederá al llenado de los anexos que dispone el Servicio de Rentas Internas (SRI) para el pago del Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado del año económico respectivo en la página web del SRI.
2. El contador procederá a subir los formularios al sistema del SRI, para el pago respectivo.
3. El contador enviará los formularios llenos con los reportes respectivos a la gerencia para su aprobación.
4. El gerente aprobará los formularios realizados por el contador de la empresa.
5. El gerente de la empresa aprobará el pago de estos tributos y posteriormente se realizará el pago de los tributos en la entidad financiera de su preferencia.
6. El contador archivará los formularios impresos.

Gráfico 17

Diagrama Declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a la Renta (IR)



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

Procedimiento: Pago de nómina

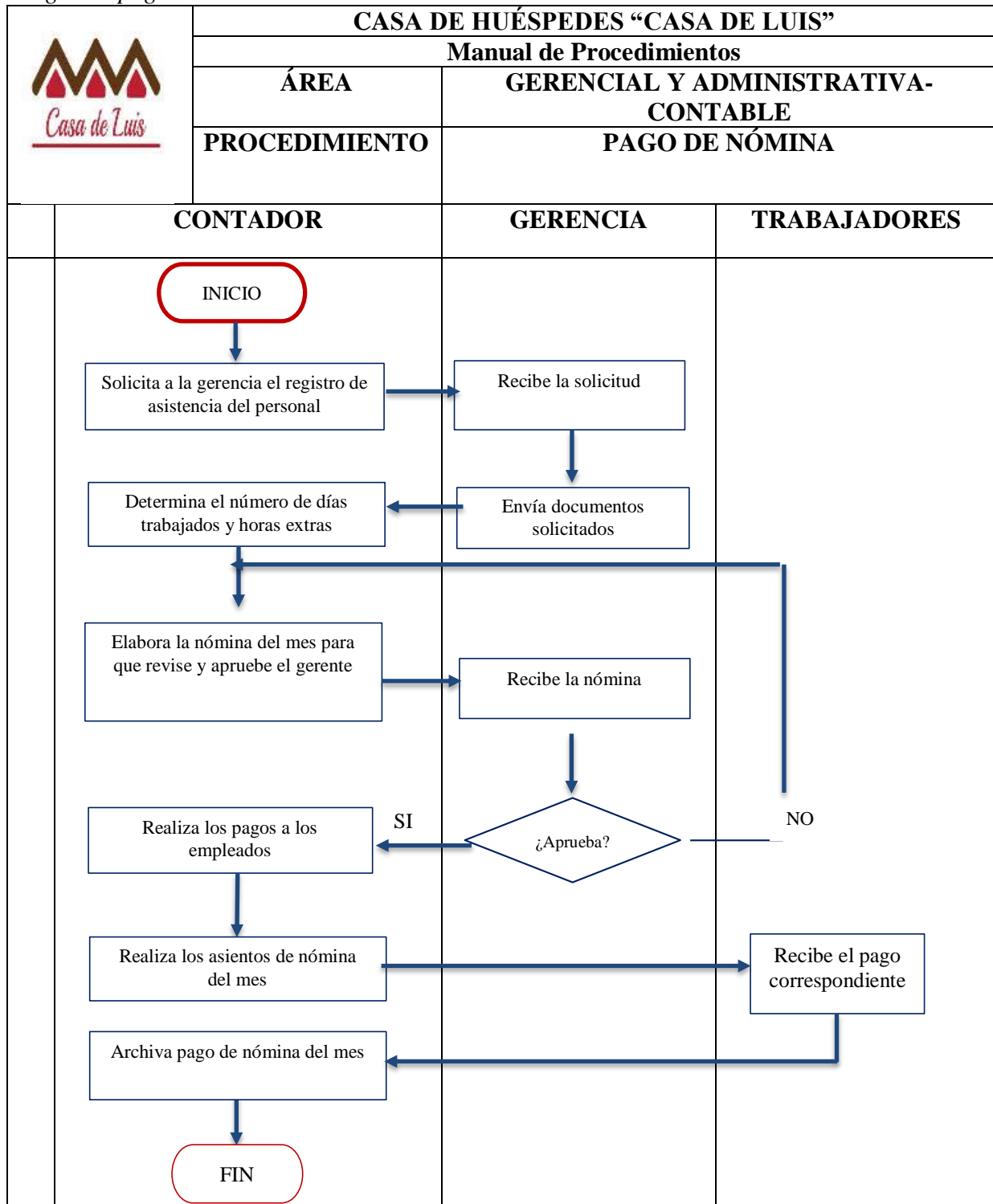
Este proceso es efectuado por el contador de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, de forma mensual.

Actividades:

1. El contador solicitará al gerente el registro de asistencia del personal que trabaja en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.
2. El gerente recibirá la solicitud en cuanto el registro de asistencia del personal del mes para que el contador realice los cálculos correspondientes a su pago.
3. El gerente enviará el documento solicitado al contador para que elabore el trámite correspondiente.
4. El contador determinará el número de días y horas extras que se van a cancelar en valores económicos por trabajador.
5. El contador elaborará la nómina del mes a pagar que la gerencia revisará y aprobará posteriormente.
6. El contador una vez que recibe la aprobación realizará los pagos.
7. El contador realizará los asientos contables.
8. El contador archivará el pago de nómina del mes.

Gráfico 18

Diagrama pago de nómina



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Los Autores

3.7.4. Plan de cuentas

El plan de cuentas permitirá el registro correcto y oportuno de las transacciones económicas de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”; su aplicación tiene como objetivo proveer información útil a tiempo y forma para la toma de decisiones; garantizando de manera consistente y uniforme la correcta presentación de los reportes financieros.

De acuerdo con la actividad económica que ejerce la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, deberá llevar el siguiente plan de cuentas:

PLAN DE CUENTAS SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

Cuadro 21

Plan de cuentas-Sistema Numérico Decimal

CÓDIGO	NOMBRE DE CUENTA
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO
1010101	Caja
101010101	Caja General
101010102	Caja Chica
1010102	Bancos
101010201	Bancos cuentas corrientes
101010202	Depósitos en cuenta de ahorros
1010206	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
101020602	Clientes
10103	INVENTARIOS
1010301	Inventario de insumos de limpieza
1010302	Inventario de lencería de habitaciones
1010303	Inventario de menaje de comedor
1010304	Inventario de muebles y enseres
1010305	Inventario de suministros de oficina
10104	Servicios y otros pagos anticipados
101040401	Papelería y útiles
101040402	Publicidad
10105	Activos por impuestos corrientes
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R)
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

CÓDIGO	NOMBRE DE CUENTA
1020101	Terrenos
1020102	Edificaciones
1020105	Muebles y enseres
1020106	Maquinaria y equipo
102010601	Maquinaria y equipo de limpieza
1020108	Equipo de computación
1020112	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
102011201	(-) Depreciación acumulada edificio
102011203	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres operativos
102011204	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres administración
102011205	(-) Depreciación acumulada de maquinaria y equipo de limpieza
102011206	(-) Depreciación acumulada de equipo de computación
1020406	OTROS INTANGIBLES
102040601	Programas informáticos
2	PASIVO
201	CORRIENTES
20103	Cuentas y documentos por pagar
2010301	Proveedores
20104	Obligaciones con instituciones financieras
20107	Otras obligaciones corrientes
2010701	Con la administración tributaria
201070101	Retención en la Fuente
201070103	IVA cobrado
2010702	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
2010703	IESS por pagar
201070301	IESS personal por pagar 9,45 %
201070302	IESS patronal por pagar 11,15 %
2010704	Por beneficios de ley a los empleados
2010705	Participación trabajadores por pagar del ejercicio
20110	Anticipo de clientes
22	NO CORRIENTES
20202	Cuentas y Documentos por pagar
20203	Obligaciones con instituciones financieras
3	PATRIMONIO
301	CAPITAL
306	RESULTADOS ACUMULADOS
30601	Ganancias acumuladas
30602	(-) Pérdidas acumuladas
307	RESULTADO DEL EJERCICIO
30701	Ganancia neta del periodo
30702	(-) Pérdida neta del periodo
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4102	Ventas (Prestación de servicios)

CÓDIGO	NOMBRE DE CUENTA
4110	(-) Descuento en ventas
4111	(-) Devolución en ventas
42	Ganancia Bruta
43	OTROS INGRESOS
4301	Intereses financieros
430501	Venta de Activos
5	COSTOS Y GASTOS
51	COSTOS DIRECTOS
5101	Materiales directos (útiles de aseo)
5102	Mano de obra directa (personal de limpieza de habitaciones)
5203	Mano de obra indirecta (chef)
510401	Depreciación propiedades, planta y equipo
51040101	Depreciación maquinarias y equipo de limpieza
51040102	Depreciaciones muebles y enseres operativos
52	GASTOS
520101	Gasto sueldos administración y ventas
520118	Gasto servicios básicos
520121	Depreciaciones
52012101	Gasto depreciación edificio
52012103	Gasto depreciación de muebles y enseres administración
52012104	Gasto depreciación equipo de computación
5203	Gastos intereses financieros
5204	Otros gastos

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

3.7.5. Dinámica contable de las cuentas principales

La dinámica contable es una mecánica que se utiliza para saber el movimiento de cada una de las cuentas, a continuación, se detallarán las cuentas de mayor importancia con el respectivo control interno que se efectuará a las mismas y los efectos para los cuales esta se debita o se acredita; esto identificando si es una cuenta deudora o acreedora.

Cuadro 22*Activo corriente*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	101 Activo Corriente			
DESCRIPCIÓN				
<p>La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, en su cuenta de activos corrientes denominará a los bienes, derechos y otros recursos económicos que estén netamente destinados para la actividad principal de la microempresa, en este caso a la prestación de servicios.</p> <p>Además, se espera que dichos activos se conviertan en dinero, cuya conversión este dentro del plazo de un año, contando desde la fecha de su ejercicio.</p>				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un control de forma mensual, trimestral y anual a todas las cuentas que conforman este grupo. • Se verificará diariamente que todas las transacciones realizadas durante el día estén efectuadas y colocadas correctamente de acuerdo con el plan de cuentas. • Se confirmará que el dinero en efectivo o depósitos realizados sea igual a las facturas efectuadas diariamente. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por las entradas de los servicios prestados. • Por los depósitos en cheques en instituciones financieras. • Pagos de gastos anticipados • Por notas de crédito • Por las entradas en efectivo por medios electrónicos. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por las salidas en efectivo por pagos a través de caja, y bancos. • Por los pagos por medio de cheques • Por los pagos por medios electrónicos • Por consumos • Por notas de débito. 	
<p>Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros</p> <p style="text-align: center;">NIIF para PYMES-Sección 3/ Presentación de Estados Financieros</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 23*Efectivos y Equivalentes de Efectivo*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	101 Activo Corriente	10101 Efectivos y Equivalentes de Efectivo		
DESCRIPCIÓN				
El efectivo comprende el dinero en efectivo y los depósitos a la vista mientras que el equivalente de efectivo son las inversiones a corto plazo; mismas que son convertibles fácilmente en importes determinados en efectivo.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Se comprobará que el acceso al efectivo provenga únicamente del responsable determinado. • Se llevará un registro de control de cada una de las cuentas corrientes bancarias • Se verificará que los cheques o depósitos efectuados estén expedidos únicamente a nombre de la microempresa. • Se efectuará un arqueo de caja y depósitos bancarios en forma mensual para determinar los valores reales que se tienen en estas cuentas. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • La entrada de efectivo a caja o por reembolsos. • La entrada de dinero por medios electrónicos. • Adquisición de inversiones equivalentes al efectivo. • Las notas de crédito, emitidas por instituciones financieras. • Ajustes en diferencia de cambio por depósitos en moneda extranjera. 			<ul style="list-style-type: none"> • Salida de efectivo por pagos a través de caja y bancos • Ajustes a diferencia de cambio por depósitos en moneda extranjera. 	
Referencia: NIC 7 Presentación de Estados Financieros				
NIIF para PYMES-Sección 3/ Presentación de Estados Financieros				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 24*Documentos y cuentas por cobrar*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	101 Activo Corriente	10102 Activos Financieros	1010206 Documentos y Cuentas por cobrar	
DESCRIPCIÓN				
La cuenta Cuentas y Documentos por cobrar tendrán movimiento cuando la microempresa la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” obtenga incrementos por concepto de venta, en este caso por la prestación de servicios tanto en alojamiento, restaurante y guía turística, aquellos servicios representan derechos exigibles que tiene la entidad por la venta de los servicios prestados; dichos valores se consideran activos que generan un beneficio a futuro.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los créditos otorgados por concepto de servicios prestados estén autorizados por Gerencia y Contabilidad. • Tanto las cuentas como documentos por cobrar deben provenir de la actividad normal de la empresa. • Comprobar que los documentos por cobrar se encuentren respaldadas por un documento legal. 				
DÉBITO			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Los derechos de cobro exigibles por la venta de servicios prestados u otra actividad referente al giro del negocio. (restaurante o guía turística) 			<ul style="list-style-type: none"> • Por descuentos realizados en la prestación de servicios. • Por la devolución del servicio prestado (restaurante). 	
<p>Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: presentación e información a revelar NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 25*Inventarios*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	101 Activo Corriente	10103 Inventarios		
DESCRIPCIÓN				
<p>La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” comprenderá la cuenta de inventarios a todos los bienes almacenados que estén destinados para la operación de la microempresa, en este caso para la venta por prestación de servicios en alojamiento, restaurante o guía turística.</p> <p>La microempresa dedicada a la prestación de servicios cuenta con inventarios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insumos de limpieza - Lencería de habitaciones - Menaje de comedor - Muebles y enseres - Suministros de oficina 				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un conteo físico semestralmente para constatar la existencia de dichas cantidades. • Hacer ajustes contables conforme a los resultados del inventario físico. • Asignar un responsable para el custodio de los inventarios • Verificar la correcta codificación de todos los insumos o materiales. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de ingreso de mercadería. (insumos o materiales). • Por ajustes después de haber realizado el conteo físico. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de salida de los bienes almacenados. • Por productos o materiales dados de baja. 	
<p>Referencia: NIIF PARA PYMES Sección 13-Inventarios NIC 2 Inventarios</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 26

Inventarios: insumos de limpieza, lencería, menaje de comedor, muebles y enseres, suministros de oficina

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	101 Activo Corriente	10103 Inventarios	1010301 Inventario de insumos de limpieza 1010302 Inventario de lencería 1010303 Inventario de menaje de comedor 1010304 Inventario de muebles y enseres 1010305 Inventario de suministros de oficina	
DESCRIPCIÓN				
<p>La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” cuenta con inventarios que están destinados únicamente para la actividad económica de la microempresa, por lo tanto, la adquisición y la salida de estos se sujetarán según a los requerimientos de la venta de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El inventario de insumos de limpieza comprende tanto para el uso en: cocina, restaurante, habitaciones y las distintas áreas de trabajo. • El inventario de lencería tendrá mayor movimiento en el caso de alojamiento; esta cuenta comprende la lencería de habitaciones, cocina, uniformes y zonas de trabajo. • El inventario de menaje de comedor hace referencia a la vajilla, cristalería, cubertería y entre otros. • El inventario de muebles y enseres comprende aquellos bienes destinados a la prestación de servicios. • El inventario de suministros de oficina hace referencia a aquellos bienes utilizados en el área de trabajo (oficina). 				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un conteo físico semestralmente para constatar la existencia de dichas cantidades. • Hacer ajustes contables conforme a los resultados del inventario físico. • Asignar un responsable para el custodio de los inventarios • Verificar la correcta codificación de todos los bienes almacenados. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de ingreso de mercadería. (insumos o materiales). • Por ajustes después de haber realizado el conteo físico. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de salida de los bienes almacenados. • Por productos o materiales dados de baja. 	
<p>Referencia: NIIF PARA PYMES Sección 13-Inventarios NIC 2 Inventarios</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 27*Activos por impuestos corrientes*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	101 Activos Corrientes	1.1.5 Activos por impuestos corrientes	1010501 Crédito Tributario a favor (IVA) 1010502 Crédito Tributario a favor (IR)	
DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> • Los Activos Corrientes por impuestos es el valor que recibe la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” por concepto de desembolsos relacionados con los impuestos sobre beneficios relativas a un periodo. • En el caso del Crédito tributario a favor (IVA), la microempresa deberá ver si existe una diferencia entre el IVA cobrado en ventas por concepto de servicios prestados menos el IVA pagado en compras; el saldo resultante será considerado como crédito tributario que se hará en efectivo en la declaración del siguiente mes. • En lo que se refiere al Crédito Tributario a favor (I.R), esta cuenta se generará cuando los ingresos hubieren sido objeto de retención, entonces el contribuyente podrá disminuir del total del impuesto causado en la siguiente declaración anual. 				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar las retenciones efectuadas a la empresa. • Verificar que el valor total de las compras si sean mayores a las ventas para determinar si existe crédito tributario. • Verificar el registro correcto y oportuno de las cuentas por cobrar y por pagar. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de las retenciones efectuadas a la empresa. • Por el pago del adelanto mínimo del impuesto a la renta 			<ul style="list-style-type: none"> • Por la compensación legal de impuestos IVA mensual que le fueron retenidos y anticipados por la empresa. • Por la liquidación del impuesto a la renta. 	
Referencia: NIC 12 Impuesto sobre las ganancias				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 28*Activo no corriente-Propiedad, Planta y Equipo*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	102 Activo no corriente	10201 Propiedad, Planta y Equipo		
DESCRIPCIÓN				
La cuenta de propiedad, planta y equipo son activos tangibles que la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” mantiene para la utilización en prestación de servicios, incluso pueden ser ocupados por su propietario.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Designar a un responsable que sea el encargado de adquirir, reemplazar, retirar o vender un activo fijo. • Llevar un registro contable y detallado, donde se asienten los movimientos de estos (adquisiciones, depreciaciones) • Como política contable la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” aplicará la depreciación de los activos por el método lineal; su fórmula es: 				
$\text{Depreciación} = \frac{\text{Costo del activo} - \text{Valor residual}}{\text{Años de vida útil}}$				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo de adquisición al contado o a crédito. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de venta de los activos fijos • Por registro de dado de baja o robo. • Por devoluciones del bien. • Por depreciación del activo. 	
Referencia: NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo				
NIIF PARA PYMES Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 29*Terrenos*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	102 Activo no corriente	10201 Propiedad, Planta y Equipo	1020101 Terrenos	
DESCRIPCIÓN				
<p>La cuenta de Terrenos hace referencia al predio donde está constituida la edificación; misma que es propiedad del ente económico. El propietario tendrá la potestad de destinar dicho activo para futuras ampliaciones o construcciones para el uso de la actividad económica.</p>				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el valor inicial que tiene el terreno con el objetivo de efectuar una valoración al precio de forma real que tiene el activo en la actualidad. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo de adquisición. • Por concepto de avalúos técnicos de los terrenos recibidos por cesión, donación o aporte. • Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representen un mayor valor del activo. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo de la venta parcial o total del predio. 	
<p>Referencia: NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo NIIF PARA PYMES Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 30*Maquinaria y Equipo*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	102 Activo no corriente	10201 Propiedad, Planta y Equipo	1020106 Maquinaria y Equipo	
DESCRIPCIÓN				
<p>Para que la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” opere correctamente y pueda generar una buena imagen ante sus clientes es necesario contar con la suficiente maquinaria y equipo que pueden captar a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tomará como referencia de maquinaria a las instalaciones que se encuentren en el área de lavado, lencería, área de cocina, recepción y habitaciones. • En lo que refiere a Equipo la microempresa cuenta con equipo de ventilación y extracción, equipo calefactor y entre otros; los mismos que deben estar en buen estado e higiene. 				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Constatar que activos de larga duración de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, contengan la respectiva codificación al igual que las depreciaciones los cuales deben ser presentados mediante reportes a gerencia. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo de adquisición. • Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representen un mayor valor del activo. • Por el valor determinado mediante avalúo técnico de la maquinaria y equipo por cesión, donación o aporte. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo registrado en libros de bien vendido. • Por la adquisición, dada de baja, pérdida, cesión, desmantelamiento, sustracción o destrucción de la maquinaria y equipo. 	
<p>Referencia: NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo NIIF PARA PYMES Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 31*Depreciación Acumulada*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 Activo	102 Activo no corriente	10201 Propiedad, Planta y Equipo	1020112 Depreciación Acumulada	
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registra el monto acumulado a la fecha, la depreciación estará basada en la vida útil del bien; es decir que el valor del precio bajaría conforme al uso en un determinado tiempo.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> Se efectuará la depreciación de los activos por el método de lineal y según la fórmula siguiente: $\text{Depreciación} = \frac{\text{Costo del activo} - \text{Valor residual}}{\text{Años de vida útil}}$ 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Por concepto de provisiones constituidas 			<ul style="list-style-type: none"> Por el valor estimado en caso de venta, pérdida o baja del bien pertinente. 	
Referencia: NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo				
NIIF PARA PYMES Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 32*Pasivo- Proveedores*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 Pasivo	201 Pasivo Corriente	2010301 Proveedores		
DESCRIPCIÓN				
Para la cuenta de proveedores, se considera las obligaciones contraídas en moneda nacional por la entidad, su movimiento de cuenta puede ser por la adquisición de bienes y servicios tales como: suministros de oficina, insumos de limpieza, muebles y enseres y entre otros.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las cuentas por pagar contengan el valor respectivo para el pago, además los plazos de pago como también las condiciones contractuales acordadas entre las dos partes. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor contraído en una factura. • Por el monto de las cuentas de cobro por concepto de prestación de servicios. • Por el valor de notas de crédito emitidas por proveedores a la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”. • Por el valor de ajuste. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de abono o cancelación de la factura que fue emitida a la entidad. • Por el monto de las notas de débito que se envíen a los proveedores. 	
Referencia: NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 33*Cuentas por pagar*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 Pasivo	201 Pasivo Corriente	20103 Cuentas por pagar		
DESCRIPCIÓN				
<p>Esta cuenta es de naturaleza acreedora.</p> <p>La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” tendrá movimiento de la cuenta cuentas por pagar cuando existan obligaciones contraídas; mismas que pueden generarse por la compra de bienes o materiales (inventarios) u otra operación relacionada con la actividad económica de la microempresa. Dichos valores deben ser cancelados en un tiempo acordado.</p>				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que todas las compras realizadas hayan sido debidamente autorizadas por el gerente y contador. • Gerencia debe coordinar oportunamente los plazos de pago en el tiempo acordado, para evitar deudas vencidas y por consiguiente pagos de intereses por mora. • Verificar que los saldos de cuentas por pagar estén correctamente registradas. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de abono o cancelación con relación a las obligaciones contraídas. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de facturas emitidas a la entidad en relación de compra de bienes o materiales (inventarios). • Por obligaciones contraídas. 	
Referencia: NIIF PARA PYMES Sección 4 Estado de Situación Financiera				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 34*Obligaciones financieras*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 Pasivo	201 Pasivo Corriente	20104 Obligaciones Financieras		
DESCRIPCIÓN				
Esta cuenta tendrá movimiento en el caso de que la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” tenga deudas que cumplir con instituciones financieras; es decir en caso de responsabilidades que adquiera la empresa por concepto de un crédito financiero.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> Efectuar oportunamente los pagos acordados en las fechas convenidas con los bancos o instituciones financieras, verificando periódicamente la tabla de amortización. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Por el abono o cancelación a instituciones financieras (bancos). 			<ul style="list-style-type: none"> Por el monto de obligaciones o de los préstamos Por el valor de los sobregiros recibidos. 	
Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: presentación				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 35*Patrimonio*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 Patrimonio				
DESCRIPCIÓN				
Esta cuenta representa los bienes, derechos y obligaciones que tiene el propietario, por lo tanto, el importe es el resultado de los activos menos los pasivos.				
CONTROL INTERNO				
Se debe verificar el capital y las utilidades correspondientes al año anterior; la conformación de este con la finalidad de sustentar contablemente los valores pertinentes a esta cuenta.				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por pérdidas generadas en el periodo • Por repartición de utilidades a los empleados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por incremento en los ingresos o utilidades acumuladas. 	
<p>Referencia: NIC 32 Instrumentos financieros: presentación</p> <p style="padding-left: 40px;">NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.</p> <p style="padding-left: 40px;">NIIF PARA PYMES Sección 2: Conceptos y principios generales</p> <p style="padding-left: 40px;">NIIF PARA PYMES Sección 22: Pasivos y Patrimonio</p>				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 36*Resultados Acumulados*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 Patrimonio	306 Resultados Acumulados			
DESCRIPCIÓN				
Esta cuenta representa el resultado económico que la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” obtiene durante un periodo determinado; bien podrían registrarse como ganancias o pérdidas del ejercicio.				
CONTROL INTERNO				
Verificar que exista una correlación de los resultados acumulados en el estado de pérdidas y ganancias y a la vez estos rubros formen parte del flujo neto de efectivo que constituye la microempresa.				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por pérdidas del ejercicio. • Por distribución de utilidades a los empleados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por utilidad neta del ejercicio. • Por ajustes realizados de ejercicios anteriores. 	
Referencia: NIIF PARA PYMES Sección 2: Conceptos y principios generales				
NIC 1 Presentación de estados financieros				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 37*Ganancias Acumuladas*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 Patrimonio	306 Resultados Acumulados	30601 Ganancias Acumuladas		
DESCRIPCIÓN				
La cuenta de ganancias acumuladas representa el importe acumulado por la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” mismo que; no haya sido destinado para algún fin, por lo general este fondo puede hacerse uso para que la microempresa pueda expandir sus operaciones.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que exista una concordancia de los resultados acumulados con los estados de pérdidas y ganancias y a la vez forme parte del flujo neto de efectivo que constituye la empresa. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la apropiación o distribución de las utilidades acumuladas a los empleados. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por ganancias acumuladas de años anteriores. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros				
NIC 12 Impuesto sobre las ganancias				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 38*Pérdidas Acumuladas*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 Patrimonio	306 Resultados Acumulados	30602 Pérdidas Acumuladas		
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registrarán las pérdidas de bienes y derechos de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” que se han ido acumulando con el tiempo.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> Verificar que exista una concordancia de los resultados acumulados con los estados de pérdidas y ganancias y a la vez forme parte del flujo neto de efectivo que constituye la empresa. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Por el importe de la pérdida neta del ejercicio anterior, no enjugadas. 			<ul style="list-style-type: none"> Por la absorción del saldo de las pérdidas acumuladas con cargo a utilidades acumuladas 	
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros NIC 12 Impuesto sobre las ganancias				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 39*Ganancia Neta del Período*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 Patrimonio	307	30701		
	Resultado del ejercicio	Ganancia Neta del período		
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registrarán los resultados positivos que se obtiene durante un periodo fiscal después de haber disminuido los costos y gastos que se encuentran reflejados en el estado de resultados es decir; el saldo podría ser debido o crédito según el resultado.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que exista una correlación de los resultados acumulados en el estado de pérdidas y ganancias y a la vez estos rubros formen parte del flujo neto de efectivo que constituye la microempresa. 				
DEBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por cancelación de los saldos de los gastos al cierre del ejercicio. • Por el valor de la utilidad correspondiente al ejercicio. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por cancelación de los saldos de ingresos al cierre del ejercicio. • Por pérdida generada al cierre del ejercicio. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de estados financieros.				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 40*Pérdida Neta del período*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 Patrimonio	307	30702		
	Resultado del ejercicio	Pérdida Neta del período		
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registra la pérdida operativa y no operativa que perciba la empresa al cierre del ejercicio económico es decir cuando los gastos totales exceden los ingresos totales.				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que exista una correlación de los resultados acumulados en el estado de pérdidas y ganancias y a la vez estos rubros formen parte del flujo neto de efectivo que constituye la microempresa. 				
DEBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por ajustes realizados después de comparar los ingresos con los costos en la prestación de servicios. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por transferencia de las pérdidas operativas y no operativas del ejercicio. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de estados financieros.				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 41*Ingresos*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
4 Ingresos				
DESCRIPCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> • Por su naturaleza estas cuentas mantienen saldos acreedores. • La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” tomará en cuenta los ingresos percibidos por la actividad económica a la que se dedica, en este caso por la venta de prestación de servicios en alojamiento, restaurante y guía turística; dichos importes deben constar en el estado de resultados • Los ingresos deberán ser registrados en el momento que ocurre la transacción. 				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar periódicamente las entradas que tiene la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” verificando el número de habitaciones y los precios que maneja constantemente, esto con el objetivo de determinar el monto de ingresos operativos de la microempresa. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por los valores obtenidos en la prestación de servicios de alojamiento, restaurante y guía turística. 	
Referencia: NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias				

Elaborado por: Los Autores

Cuadro 42*Gastos*

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
5 Gastos				
DESCRIPCIÓN				
<p>La cuenta de gastos es de naturaleza deudora la cual congrega las cuentas pertenecientes a los cargos operativos y financieros utilizados durante el desarrollo del periodo.</p> <p>Esta cuenta también reconoce los Gastos de Administración debido a que su registro proviene por concepto de relación laboral.</p>				
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> Se debe efectuar un control de los costos directos e indirectos que tiene la microempresa comprobando las facturas respectivas y el cumplimiento de los soportes o documentos de sustento. 				
DÉBITOS			CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Por el registro de los costos y gastos incurridos en el desarrollo de las actividades operacionales, administrativas y financieras. 			<ul style="list-style-type: none"> Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. 	
Referencia a) NIC 1 Presentación de Estados Financieros				

Elaborado por: Los Autores

3.7.6. Estados financieros.

a) Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera es realizado dentro de un periodo contable comprendido en un año comercial, en este se detallan ordenada y sistemáticamente las cuentas de activo y pasivo corriente y no corriente y patrimonio. Este estado financiero permite determinar la situación actual de una empresa; para ello este debe ser de fácil comprensión para los interesados además que permite analizar la tendencia financiera de la empresa a través de la comparación con años anteriores.

Cuadro 43

Estado de Situación Financiera

CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS"			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X			
(EXPRESADO EN DÓLARES NORTEAMERICANOS)			
ACTIVOS	PASIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES	PASIVO CORRIENTE		
EFFECTIVOS Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		
Caja General	xxxxx	Cuentas por Pagar	Xxxxx
Bancos	xxxxx	Obligaciones Tributarias	Xxxxx
Cuentas por Cobrar	xxxxx	IESS por Pagar	Xxxxx
Documentos por cobrar			
Inventarios	xxxxx	TOTAL PASIVO CORRIENTE	Xxxxx
Anticipo Impuesto a la Renta	xxxxx		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	xxxxx		
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		CAPITAL	
Terrenos	xxxxx	Utilidad Acumulada	Xxxxx
Edificios	xxxxx		
Muebles y Enseres	xxxxx		
Maquinaria y Equipo de Computación	xxxxx	TOTAL PATRIMONIO	Xxxxx

(-) Depre. Acum. Prop. Planta y Equipo	(xxxxx)		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	xxxxx		
TOTAL ACTIVOS	xxxxx	TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO	Xxxxx
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

b) Estado de Resultados Integral

El Estado de Resultado Integral muestra la información contable producida en un periodo contable; en este se muestran todos los ingresos, costos y gastos de manera separada. Este estado financiero ayuda a revelar la utilidad o pérdida que ha sufrido el capital contable de la empresa y permite medir la capacidad que tiene esta para generar ingresos por encima de sus gastos y determinar el fracaso o éxito de esta.

Cuadro 44

Estado de Resultados Integrales

CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS" ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X (EXPRESADO EN DÓLARES NORTEAMERICANOS)			
INGRESOS			
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS			
Ventas (Prestación de Servicios)			xxxxx
(-) COSTE DE VENTAS Y PRODUCCIÓN			
Mano de Obra Directa	xxxxx		
Costos Indirectos	xxxxx		
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS			xxxxx
(-) Gastos			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		xxxxx	

Sueldos y Salarios	XXXXX	
Horas Extras	XXXXX	
Aporte de IESS Patronal	XXXXX	
Décimo Tercer Sueldo	XXXXX	
Décimo Cuarto Sueldo	XXXXX	
Fondos de Reserva	XXXXX	
GASTOS LEGALES		XXXXX
Impuestos Tasas y Contribuciones	XXXXX	
GASTOS GENERALES		XXXXX
Útiles de Oficina	XXXXX	
Útiles de aseo y limpieza	XXXXX	
Honorarios Profesionales	XXXXX	
Mantenimiento y Reparaciones		
Materiales y Mantenimiento del Local		
GASTOS DE VENTA		XXXXX
Publicidad y Propaganda	XXXXX	
GASTOS FINANCIEROS		XXXXX
Comisión Bancaria	XXXXX	
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DEL 15% TRABAJADORES E IMPUESTOS		XXXXX
15% Participación Trabajadores		(XXXXX)
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DEL IMPUESTO		XXXXX
(-) Impuesto a la Renta Causado		(XXXXX)
UTILIDAD NETA		<u>XXXXX</u>
	GERENTE	CONTADOR

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

c) Estados de Cambios en el Patrimonio

El Estado de Cambios en el Patrimonio permite a la empresa revelar las variaciones que sufren los elementos que forman al patrimonio durante un periodo económico; a través del análisis del comportamiento positivo o negativo que puede tener éste y finalmente permitiendo a la administración facilitar la toma de decisiones.

Cuadro 45*Estados de Cambios en el Patrimonio*

CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS" ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DEL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X (EXPRESADO EN DÓLARES NORTEAMERICANOS)							
	Reservas	Resultados Acumulados			Resultados del Ejercicio		Total, Patrimonio
	Reserva Legal	Ganancias Acumuladas	(-) Pérdidas Acumuladas	Resultados Acumulados por Aplicación primera vez de las NIFF	Ganancia Neta del Período	(-) Pérdida Neta del Período	
Saldo al Final del Período	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
Saldo Reexpresado del Período Inmediato Anterior	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
Cambios del Año en el Patrimonio	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
Resultado Integral Total del Año (Ganancia o Pérdida del Ejercicio)	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
GERENTE				CONTADOR			

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

d) Estado de Flujos de Efectivo

El Estado de Flujos de Efectivo brindará información a la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” sobre los movimientos y variaciones que se susciten en el efectivo y sus equivalentes de efectivo; producto de las actividades realizadas por la empresa en cuanto operación, inversión y financiación.

Cuadro 46

Estado de Flujos de Efectivo

CASA DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS” ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DEL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X (EXPRESADO EN DÓLARES NORTEAMERICANOS)	
	SALDO BALANCES
INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	XXXXX
Cobros procedentes de las ventas de bienes o prestación de servicios	
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	
Pagos a y por cuenta de los empleados	
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(XXXXX)
Adquisiciones de propiedad, planta y equipo	
Compras de activos intangibles	
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	XXXXX
Pagos de préstamos	
TOTAL, INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	XXXXX
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO	XXXXX
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	XXXXX
GERENTE	CONTADOR

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Los Autores

3.7.7. Aspecto tributario.

El aspecto tributario consiste en predeterminar las obligaciones contraídas con la administración tributaria en relación con las actividades del giro del negocio, para lo cual el Servicio de Rentas Internas (SRI) es el organismo encargado de recaudar los impuestos del contribuyente.

Según los requisitos estipulados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la actualidad se encuentra registrada como Persona Natural no Obligada a llevar Contabilidad.

Por lo anterior mencionado, la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, debe aportar con la sociedad a través del pago de los impuestos y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias que existen en el país.

Políticas Tributarias.

- La microempresa la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” debe emitir y entregar comprobantes de venta siempre y cuando estén autorizados por el SRI.
- Llevar los libros y registros contables relacionados con la actividad económica.
- Presentar las declaraciones y pagar los impuestos en el tiempo señalado por la administración tributaria.
- Acudir a las oficinas del SRI cuando sea necesario.
- Realizar de manera mensual la declaración del IVA; según el formulario 104
- Cumplir anualmente con la declaración del impuesto a la renta y según el formulario 102A; es obligatoria si solo supera la base exenta de ingresos de la tabla del impuesto que se fija anualmente

3.8. Aspecto financiero

3.8.1. Indicadores financieros.

Los indicadores financieros son elaborados a partir de la información financiera producida dentro de la empresa y permiten conocer temas relevantes como la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la liquidez y como generarla, los rendimientos y las utilidades. Los indicadores permiten el análisis de la situación financiera real de la empresa facilitando la comparación con otras empresas de la competencia. Además, que ayuda a la gerencia a tomar de decisiones a corto plazo.

Políticas financieras

- Determinar la relación de endeudamiento óptimo.
- Medir el nivel que tendrá el inventario con relación a las ventas.
- Determinar el porcentaje de las cuentas por cobrar y de las cuentas por pagar con relación a las ventas.
- Determinar políticas sobre la reposición de activos fijos.

Para efectuar el análisis financiero de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” se ha considerado el uso de los siguientes indicadores financieros.

a) Indicadores de liquidez.

- **Liquidez Corriente**

Este indicador muestra la capacidad que tiene la empresa para pagar sus obligaciones financieras contraídas en el corto plazo, permitiendo medir la capacidad para convertir los activos en dinero en efectivo. El procedimiento que se emplea es dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, que permite conocer cuántos activos corrientes se tendrá para cubrir los pasivos a corto plazo.

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{veces}$$

Por ejemplo: si el resultado es mayor que uno significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, lo que representa una señal favorable para la empresa, sin embargo, si el resultado es mucho mayor que uno puede significar un exceso de activos los cuales no están siendo aprovechados correctamente ocasionando una pérdida en la rentabilidad. Ahora bien, si el resultado es menor que uno significa que la empresa tiene problemas de liquidez lo que puede ocasionar que esta no pueda cubrir sus obligaciones contraídas en el corto plazo.

- **Capital de Trabajo**

Mediante este indicador se puede determinar el valor que le quedaría a la empresa, luego de haber cancelado sus obligaciones corrientes a corto plazo, permitiendo a la gerencia de la empresa tomar decisiones sobre una inversión. Además, el capital de trabajo permite establecer un punto patrimonial, en donde la principal fuente de ingresos son las ventas. Si el activo corriente es mayor al pasivo corriente, se puede decir que es un capital de trabajo positivo, lo que significa que la empresa posee más activos líquidos que deudas.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = \text{Dólares}$$

Por ejemplo: si el resultado fuese 1 significaría un capital de trabajo = 0, lo que indica que el activo corriente siempre debe ser superior a 1. Se puede considerar que un resultado igual a 1 o inferior a 1 no significa que la empresa no pueda realizar sus actividades con normalidad, pues existen muchas empresas que operan con un capital de trabajo de 0.

b) Indicadores de actividad o gerencia.

- **Periodo Promedio de Cobro**

Este indicador indica el número promedio de días que se demora la empresa en convertir las cuentas por cobrar en efectivo a través de la cobranza a sus clientes, permitiendo medir los días en los cuales se financia a los clientes. Este indicador permite evaluar las políticas de crédito y cobranza que tiene la empresa. Mientras menor sea el número de días, representa que la empresa está cobrando sus deudas más rápido. Y si sucediera lo contrario es decir entre mayor sea el número de días la empresa esta recupera lentamente sus cuentas.

$$PPC = \frac{360 \times \text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}} = \text{días}$$

Este indicador le permitirá a la empresa ver si está logrando cobrar sus cuentas en el periodo estipulado acorde a sus políticas de cobro, lo ideal sería cobrar lo más rápido posible en un periodo de 15 días como mínimo hasta 30 días como máximo.

- **Rotación de Activos Totales**

Este indicador financiero permite medir el grado de eficiencia que tiene la empresa en el uso de sus activos para generar ingresos; cuando más alta sea la rotación de los activos totales de la empresa, más eficiente se habrán usado sus activos. Además, este indicador permite conocer el número de veces en que el inventario es consumido dentro del periodo determinado.

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}} = \text{veces}$$

La importancia de la rotación de activos dentro de la empresa le permitirá a la gerencia determinar qué tan eficiente está siendo su administración en cuanto la gestión de los activos por ejemplo si el resultado de es de 0,75 significa que la empresa gana anualmente \$ 0,75 ctvs. por cada \$1,00 que posee en activos. Cuanto más alto sea el ratio de rotación de activos más beneficiosos será para la empresa ya que indica que la empresa genera más ingresos por el dinero que tiene invertido en activos. Pero si el ratio llegase a ser bajo esto indicaría que no se están utilizando los activos eficientemente.

c) **Indicadores de endeudamiento.**

- **Razón de Endeudamiento**

Este indicador financiero permite medir la capacidad de endeudamiento que tiene la empresa. Pues muestra el porcentaje representado por el total de las deudas de la empresa con relación a los recursos que esta dispone para cubrirlos. Cuanto más alto sea el porcentaje de la razón de endeudamiento mayor es la cantidad de terceras personas que se está utilizando para generar ingresos.

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

Los valores óptimos de los ratios de endeudamiento oscilan entre el 40% y 60%. Si el valor supera el 60% muestra que la empresa depende mucho de sus acreedores; ocasionando que esta pierda autonomía en su administración además de generar una carga de intereses. En cambio, si el ratio está por debajo del 40%, la empresa demuestra que cuenta con un nivel de recursos propios muy elevados.

d) Indicadores de rentabilidad.

• **Margen de Utilidad Bruta**

Este indicador permite determinar la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad que tiene la empresa para cubrir los gastos operativos; mediante la revelación de la participación que queda de cada dólar después de que la empresa ha pagado sus productos. Es la proporción de las utilidades brutas obtenidas en un periodo determinado. Entre más alta sea la utilidad bruta generadas, mejor para la empresa.

$$\textit{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\textit{Ventas} - \textit{Costo de Ventas}}{\textit{Ventas}} \times 100$$

Ejemplo: suponiendo que la empresa ABC al término de un periodo económico refleja ventas de 14.000,00 USD, para posteriormente realizar la resta del costo de ventas que en dicho ejercicio es de 4.000,00 USD, nos da como resultado 10.000,00 USD el cual será dividido con el valor correspondiente a las ventas (14.000,00 USD) y finalmente multiplicarlo por 100 para obtener un valor en porcentaje, dando como resultado un margen de utilidad bruta del 71% o traducido en términos monetarios un valor de \$ 0,71 centavos representando que de cada dólar que genere esta empresa este valor estará disponible para cubrir sus costos generales y producir ganancias enfatizando en que mientras mayor sea el porcentaje de margen utilidad bruta mayor nivel de fondos disponibles para cubrir las necesidades de la empresa actuales o futuras.

- **Margen de Utilidad Operativa**

Este indicador nos permite determinar si la empresa está generando suficiente utilidad para cubrir sus actividades de financiamiento.

$$\textit{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\textit{Utilidad Operativa}}{\textit{Ventas}} \times 100$$

El margen de utilidad operativa es de gran importancia pues permite el estudio de la rentabilidad de las operaciones regulares de la empresa, permitiendo indicar si la empresa está ganando beneficios económicos. Cuanto más alto sea el porcentaje del margen operacional más rentable para la empresa, por ejemplo: la empresa XYZ tiene \$50.000,00 en ventas netas y \$25.000,00 en costos de operación, la utilidad neta es igual a \$25.000,00. Posteriormente se divide los \$25.000,00 de los ingresos netos entre los \$50.000,00 en ventas netas para obtener 0,5 y multiplicado por 100 para encontrar el porcentaje de margen operativo es igual al 50%. Esto quiere decir que de cada dólar \$0,50 cents representan ingresos para la empresa.

- **Margen Neto**

Este indicador financiero permite determinar la utilidad líquida de la empresa. Se calcula el porcentaje de cada dólar de ventas posteriormente de haber deducido todos sus costos y gastos incluyendo impuestos.

$$\textit{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas}} \times 100$$

Ejemplo: supongamos que nuestra Utilidad Neta para el año 2018 es de 25.000,00 USD y unas ventas de 500.000,00 USD, lo cual al dividir obtenemos un margen neto del 5% con este resultado se puede hacer comparaciones con años anteriores y determinar si los objetivos y metas propuestas por la administración se han cumplido y si es necesario tomar medidas necesarias para corregir las deficiencias.

3.9. Propuesta de plan de implementación

Después de haber realizado la propuesta de un manual administrativo, contable y financiero para La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, es importante realizar un plan de implementación a través de un cronograma de capacitación dirigida a todos los empleados de la microempresa.

En lo que refiere al tiempo, la implementación del manual administrativo, contable y financiero se lo realizará en un tiempo prudente y de forma organizativa y sistemática.

Es importante mencionar que un plan de capacitación es un elemento fundamental dentro de una organización ya que permite mantener, modificar y mejorar el desempeño de las actividades influyendo directamente en la calidad y optimización de los servicios que brinda la microempresa.

3.9.1. Plan de capacitación

El plan de capacitación consta con el detalle de las actividades que se van a desarrollar para la implementación del manual administrativo, contable y financiero en la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

Los objetivos que se quiere lograr con el plan de capacitación son los siguientes:

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades emanadas
- Proporcionar información relativa a los objetivos, principios, normas, políticas y procesos de la microempresa.
- Contribuir para elevar el nivel de rendimiento de los empleados en el desempeño de sus funciones y con ello conseguir la satisfacción de los clientes.
- Apoyar a la continuidad de la microempresa.

3.9.2. Plan de ejecución

El plan de ejecución comprende de forma cronológica las actividades que serán realizadas durante el mes de junio, a continuación se detalla los siguientes puntos:

- Para dar inicio a la capacitación es necesario realizar una reunión con todos los empleados que conforman la microempresa, con el fin de socializar la propuesta del manual administrativo, contable y financiero y de la misma manera establecer el cronograma respectivo a la capacitación,

las personas que participan son los autores que realizaron el estudio, Gerente, Contador, Chef, Camarera y Mesera. La reunión se llevará a cabo en la sala de reuniones de la microempresa de la primera semana que se inicie la ejecución.

- La información que será transmitida debe estar relacionada directamente con el manual administrativo, contable y financiero; así mismo debe ser clara y precisa para lograr un mejor entendimiento entre todos los miembros que conforman la microempresa.
- Es importante mencionar los medios de comunicación que serán utilizados durante la ejecución.
 1. Mensaje interno: Sabiendo que el uso de las redes sociales se ha convertido en un medio de comunicación más rápido y efectivo se ha optado por el envío de un mensaje interno a través de la aplicación llamado whatsapp, mediante este medio se procuraría estar pendientes antes, durante y después de la implementación.
 2. E-mail: a través del correo electrónico se puede compartir con todos los miembros de la microempresa, archivos que estén relacionados a su cargo o directamente información que requiera ser enviada por el gerente.
 3. Cartelera: el uso de este medio requiere colocar información corta y clara con colores que llamen la atención de los interesados, así mismo debe ser colocada en un lugar estratégico y que no obstaculicen el paso de los mismos.
 4. Audio Visual: Con este medio se pretende captar la atención directa de las personas y realizar una capacitación más entendible y concisa, se puede presentar diapositivas, fotografías o videos.
 5. Charlas Informativas: A través de este medio se pretende atender todas las inquietudes de los empleados que puedan generarse en el transcurso de la implementación del manual administrativo, contable y financiero.

CAPÍTULO IV

4. VALIDACIÓN

4.1.Introducción

Es importante mencionar que para validar un proyecto, trabajo o estudio realizado se debe analizar y valorar las variables e indicadores considerados en la matriz diagnóstica; caso contrario al no proceder con tal proceso e iniciar el proyecto podría presentar problemas o daños significativos e irreversibles en el momento de su implantación o ejecución. Por ello con la validación se estima que la propuesta elaborada para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” generaría resultados significativos para la microempresa y a la vez sea una propuesta que conlleve al mejoramiento del área administrativa y operativa.

Por lo anteriormente mencionado se vio la necesidad de efectuar la validación de la propuesta ya que la microempresa la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” al estar dedicada a la prestación de servicios requiere que sus actividades y procesos garanticen el buen funcionamiento de sus operaciones; esto a lo largo de su crecimiento continuo.

El propósito del presente manual para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” es que sirva como una guía necesaria que está encaminada al mejoramiento de las operaciones administrativas, contables y financieras.

4.2.Método de verificación

A través de la aplicación de éste método se busca validar la propuesta elaborada para la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” de tal manera que, esta garantice las actividades, funciones y operaciones realizadas en cada departamento y por supuesto sirva para la mitigación de problemas o daños que puedan ocasionarse en el transcurso de su operatividad. Para efecto de la validación se ha elaborado la presente matriz de validación, indicando los puntos a validar, el método de calificación y por consiguiente la interpretación de los resultados obtenidos.

Cuadro 47*Matriz de validación*

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS"						
N°	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	PROCESO ADMINISTRATIVO					
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10	PROCESO CONTABLE					
11						
12						
13						
14						
15	PROCESO FINANCIERO					
16						
TOTAL						

Elaborado por: Los Autores

4.2.1. Factores que validar**Aspecto Administrativo**

- Misión
- Visión
- Principios y Valores
- Políticas administrativas
- Organigrama Estructural
- Manual de Funciones
- Manual de Procedimientos Administrativos
- Código de Ética

Aspecto Contable

- Políticas contables
- Manual de procedimientos contables
- Plan de cuentas
- Dinámica contable
- Estados financieros

Aspecto Financiero

- Políticas financieras
- Indicadores financieros

4.2.2. Método de calificación

Para el proceso de validación se considerará el siguiente esquema de calificación.

3= Muy Aplicable

2= Aplicable

1= Poco Aplicable

4.2.3. Rangos de interpretación

Los siguientes rangos establecidos permitirán expresar de manera más acertada y clara la implementación o no de la propuesta en la microempresa.

68% - 100% = Muy Aplicable

34% - 67% = Aplicable

0% - 33% = Poco Aplicable

Para la aplicación de estos rangos se ha considerado la suma total de los indicadores dados a cada pregunta realizada y para obtener un resultado porcentual se aplicó una regla de tres.

Es decir:

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

Dónde:

V= validación

CO= Calificación Obtenida

El sumatorio total se obtiene de la suma obtenida de cada parámetro.

CT = Calificación Total

Se obtiene como resultado de la multiplicación de la calificación más alta por el número total de indicadores.

4.3.Estudio estratégico

Después de haber analizado las principales debilidades de la microempresa, cabe acotar lo siguiente.

- En el área administrativa se pudo verificar la falta de un manual de funciones y procesos lo que ocasiona que la microempresa no ejecute de manera eficiente y eficaz las actividades y operaciones; ante esta problemática se propone un manual administrativo con el fin de mejorar, garantizar y mantener procesos eficientes, el mismo que conllevará a la toma de decisiones más objetivas.
- En lo referente al área contable, la microempresa presentó la ausencia de un plan de cuentas y por consiguiente la no aplicación de estados financieros, por lo tanto, con la validación de la propuesta se pretende la adopción y la aplicación del plan de cuentas, la dinámica contable y la realización de estados financieros.
- La falta de aplicación de indicadores financieros presenta una debilidad significativa dentro la empresa al no poder interpretar de manera cualitativa y cuantitativa el comportamiento de cada una de las cuentas; con los índices propuestos se estima que la microempresa realice los respectivos análisis y de la misma manera identificar si existen desviaciones que puedan ocasionar el mal manejo contable y financiero.

4.4. Descripción del estudio

A través de la investigación realizada a la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” se pudo probar las debilidades que posee la microempresa, por ello el propósito que conlleva la propuesta presentada es de mitigar aquellas debilidades que pueden causar problemas irreversibles en las actividades y procesos del área administrativa y operativa, sin embargo la validación es al proceso que dará inicio a la propuesta; además que esta permitirá garantizar de manera más fiable y concreta la operatividad de la misma.

4.4.1. Objetivo del estudio

Validar el Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, Cantón Otavalo

4.4.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo que intervino en la validación de la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la matriz

Autores

- Yacelga Romero Ana Gabriela
- Malua Ayala Wilson Javier

Validadores

- Gerente General de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” Sr. Luis Antamba.

4.5. Resultados

Cuadro 48

Resultados de la matriz de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO CASA DE HUÉSPEDES “CASA DE LUIS”						
Nº	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	¿Considera que la Misión propuesta es?	X			
2		¿Cree que la Visión propuesta es?	X			
3		¿Los Principios propuestos son?	X			
4		¿Cree que los Valores propuestos son?	X			
5		¿Considera que las Políticas administrativas propuestas son?	X			
6		¿La Estructura Organizacional propuesta es?	X			
7		¿Cree que el Manual de funciones administrativo propuesto es?	X			
8		¿Considera que el Manual de procedimientos administrativos propuesto es?	X			
9		¿Considera que el Código de Ética propuesto es?	X			
10	PROCESO CONTABLE	¿Las Políticas Contables propuestas son?	X			
11		¿Cree que el Manual de Procedimientos contables	X			
12		¿Cree que el Plan de cuentas propuesto es?		X		
13		¿La Dinámica Contable propuesta es?	X			
14		¿Considera que los Estados Financieros propuestos son?	X			
15	PROCESO FINANCIERO	¿Considera que las Políticas Financieras propuestas son?	X			
16		¿Cree que los Indicadores financieros propuestos son?	X			
TOTAL			45	2		

Fuente: Matriz de validación aprobada por el Sr. Luis Antamba Gerente General de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

- **Calificación Total**

Total Indicadores: 16

Calificación más alta: 3

Calificación Total: = TI x CA

$$= 16 \times 3$$

$$= 48$$

- **Calificación Obtenida**

MUY APLICABLE	45
APLICABLE	2
POCO APLICABLE	0
TOTAL	47

4.6. Evaluación

Una vez realizada la calificación en la matriz de validación, resumida en la siguiente fórmula, se estima que:

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

$$V = \frac{47}{48} \times 100$$

$$V = 97,91 \% \text{ MUY APLICABLE}$$

Rangos de validación

68% - 100% = Muy Aplicable

34% - 67% = Aplicable

0% - 33% 0 Poco Aplicable

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación del proceso de validación se puede concluir que el Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en la comunidad de Araque, parroquia San Pablo, Cantón Otavalo es muy aplicable; esto conforme a los rangos mencionados anteriormente.

CONCLUSIONES

1. Para conocer la situación actual de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, se realizó una evaluación y gestión de riesgos al igual que la aplicación de técnicas de recolección de información como lo son la entrevista, la encuesta; esto permitió recabar información para posteriormente elaborar la matriz FODA; en la cual se pudo identificar riesgos inherentes en el área administrativa, contable- financiera y operativa; ocasionando que las actividades y funciones no se encuentren debidamente definidas para el personal que labora en la microempresa.
2. En lo que corresponde al marco teórico se consideraron conceptos básicos, mismos que contribuyeron al desarrollo de la investigación, esto con el único fin de presentar una propuesta basada en bases teóricas y la vez estas sean entendibles para las partes interesadas. Es importante mencionar que la investigación bibliográfica se la realizó a través de libros actualizados en la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.
3. Para el desarrollo de la propuesta del Manual Administrativo, contable y financiero se consideraron elementos significativos para cada área como: misión, visión, principios, valores, políticas administrativas, estructura organizacional, manual de funciones y de procesos, código de ética, políticas contables, manual de procedimientos contables, plan de cuentas, dinámica contable, elaboración de estados financieros, el aspecto tributario y finalmente los indicadores financieros.
4. Se hace énfasis al proceso de validación para lo cual los autores de la presente propuesta elaboraron y diseñaron una matriz de validación estableciendo rangos de calificación con el propósito de comprobar si es factible o no la adopción e implementación de la propuesta en la microempresa. La matriz de validación fue presentada y aprobada por el Sr. Luis Antamba Gerente General de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

RECOMENDACIONES

1. La microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” debe implementar y aplicar el presente manual con los respectivos contenidos que esta cuenta. Además es necesario que elabore una matriz de control interno con el propósito de prevenir y mitigar los posibles riesgos que puedan afectar significativamente las actividades y funciones de cada unidad administrativa, contable-financiera y operativa de la microempresa.
2. Dar a conocer a todos los miembros de la microempresa los conceptos básicos que se han considerado en el desarrollo del presente manual, razón por la cual los empleados puedan comprender, analizar y mantener la aplicación de la propuesta presentada; con esto se lograría un mejor nivel de desempeño en sus labores, eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos y por ende la eficiencia en cada uno de los procesos optimizando tiempo y recursos.
3. El Gerente General como máxima autoridad debe difundir el manual administrativo, contable y financiero a todos los miembros de la microempresa; esto sin duda conllevará al cumplimiento de los objetivos garantizando una buena gestión administrativa. En lo que refiere a la aplicación de los procedimientos contables esta propuesta permitirá presentar información oportuna, transparente y confiable sobre el giro del negocio. La presentación de estados financieros permitirá tomar decisiones más objetivas y por consiguiente se debe aplicar los indicadores financieros propuestos para analizar el movimiento de cada una de las cuentas.
4. Mediante la evaluación de la matriz de validación se comprobó que la implementación de este manual permitirá resolver los requerimientos de la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” en el área administrativa, contable y financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Asensio del Arco, E., & Vázquez Blömer, B. (2015). *Empresa e iniciativa emprendedora* (2a ed.). España: Parainfo. doi:978-84-9732-997-2
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones* (Segunda ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES. doi:978-958-771-070-0
- Bravo Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad General* (11va ed.). Quito: Escobar Impresiones. doi:978-9942-01-071-1
- Campo Arranz, R., Del Campo Domínguez, M., & Rodrigo Raya, V. (2014). *Gestión de proyectos* (1a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. doi:978-958-762-165-5
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional* (11a ed.). México: Cengage Learning. doi:978-607-519-764-7
- Escribano, N., María, & Jiménez García, A. (2014). *Análisis contable y financiero* (1a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. doi:978-958-762-194-5
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES. doi:978-958-771-162-2
- Fierro Martínez, Á. M. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes* (Quinta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. doi:978-958-771-182-0
- Franklin Fincowsky, E. (2014). *Organización de Empresas* (4a. ed.). México: McGRAW-HILL EDUCATION. doi:978-607-15-0975-8
- Fred R., D. (2013). *Administración estratégica* (14a ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-607-32-1576-3

- García Montaña, C. A., & Ortiz Carvajal, L. A. (2015). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Ediciones de la U.
- García Montaña, C. A., & Ortiz Carvajal, L. A. (2015). *Normas Internacionales de Contabilidad* (1a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. doi:978-958-762-388-8
- Gareth R, J., & Jennifer M, G. (2014). *Administración contemporánea* (8a ed.). México: McGraw Hill Education. doi:978-1-4562-2385-4
- Guerrero Reyes, J. C., & Galindo Alvarado, J. F. (2014). *Contabilidad 2* (Primera ed.). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA. doi:978-607-438-963-0
- Lira Briceño, P. (2016). *Apuntes de finanzas operativas: lo básico para saber operar una empresa financieramente* (Primera ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). doi:978-612-318-072-0
- Lourdes, M. (2014). *Administración Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo* (2a ed.). México: PEARSON EDUCATION. doi:978-607-32-2700-1
- Mantilla B, S. (2013). *Auditoría del control interno* (Tercera ed.). Bogotá. doi:978-958-648-997-3
- Ministerio de Turismo. (24, marzo 2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. [465]. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Münch Galindo, L. (2014). *Fundamentos de la administración* (10a ed.). México: Trillas. doi:978-607-17-1909-6
- Niño Álvarez, R., & Montoya Pérez, J. (2014). *Contabilidad intermedia I* (9a ed.). México: Trillas. doi:978-607-17-1903-4

Prieto Llorente , A. (2014). *Operación contable en los procesos de negocio* (1a ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-607-32-2274-7

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12a ed.). México: PEARSON. doi:978-607-32-2767-4

Zapata Sánchez, P. (2015). *Contabilidad de costos herramientas para la toma de decisiones* (2a ed.). Bogotá: Alfaomega Colombia S.A. doi:978-958-682-980-9

Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad Genereal con base en Normas Internacionales de Información Financiera* (8a. ed.). Colombia: Alfaomega Colombiana S.A. doi:978-958-778-213-4

Anexo 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

Entrevista dirigida al gerente general de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

OBJETIVO: La presente entrevista tiene como objetivo conocer la situación administrativa actual de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, ubicada en la comunidad de Araque, Cantón Otavalo.

Fecha:.....

Indicaciones: Responder las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Cuestionario:

1. ¿Cree Ud. que es necesario contar con una Misión, Visión, Objetivos, Principios y Valores dentro del negocio?
2. ¿El negocio posee un organigrama estructural y funcional?
3. ¿El negocio posee con un flujograma?
4. ¿La Casa de Huéspedes cuenta con un reglamento interno?
5. ¿El alojamiento cuenta con manual de funciones?
6. ¿Se guía a los trabajadores en las actividades que realizan?
7. ¿Se designa algún fondo para capacitar a sus empleados?
8. ¿Por qué medio de publicidad se da conocer el negocio?
9. ¿Ante cualquier emergencia qué medios de seguridad brinda al personal que labora en la Empresa?
10. ¿Cuál es su opinión acerca de las vías, carreteras o calles que conecta al usuario y el negocio?
11. ¿Está de acuerdo que se realice un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

Entrevista dirigida al contador general de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

OBJETIVO: Conocer la situación contable y financiera de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con el fin de obtener información que permita evaluar la situación actual y permita determinar soluciones.

Fecha:

Indicaciones: Responder las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Cuestionario:

1. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” cuenta con proceso contable?
2. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” posee políticas contables?
3. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” cuenta con un plan de cuentas?
4. ¿Cuáles son los estados financieros que se presentan al gerente?
5. ¿La Casa de Huéspedes “Casa de Luis” posee un registro de ingresos, costos y gastos?
6. ¿Qué comprobante de venta emite y entrega la Casa de Huéspedes “Casa de Luis” a todos sus clientes?
7. ¿Se mantiene un archivo físico y digital de todos los comprobantes de venta emitidos hasta la actualidad?
8. Realiza todas las declaraciones tributarias de manera oportuna conforme dictamina la ley.
9. Con que frecuencia se realiza el inventario de todos los archivos físicos que posee la hostería
10. ¿Realiza indicadores financieros?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

Entrevista dirigida al Mesero de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

OBJETIVO: Conocer la situación operativa de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Fecha:

Indicaciones: Responder las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Cuestionario:

1. ¿La filosofía empresarial: misión, visión y valores fueron socializados por su gerente?
2. ¿A través de que medio es controlado el tiempo de trabajo que Ud. realiza?
3. ¿El cargo y funciones que Ud. desempeña fueron definidos y socializados a través de un documento?
4. ¿Conoce Ud. a través de un documento cuáles son las responsabilidades y procedimientos que debe seguir para desarrollar adecuadamente sus actividades?
5. ¿Cuenta la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con un código de ética?
6. ¿Cómo maneja la comunicación y coordinación con los demás compañeros de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

Entrevista dirigida a la Camarera de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

OBJETIVO: Conocer la situación operativa de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Fecha:

Indicaciones: Responder las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Cuestionario:

1. ¿La filosofía empresarial: misión, visión y valores fueron socializados por su gerente?
2. ¿A través de que medio es controlado el tiempo de trabajo que Ud. realiza?
3. ¿El cargo y funciones que Ud. desempeña fueron definidos y socializados a través de un documento?
4. ¿Conoce Ud. a través de un documento cuáles son las responsabilidades y procedimientos que debe seguir para desarrollar adecuadamente sus actividades?
5. ¿Cuenta la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con un código de ética?
6. ¿Cómo maneja la comunicación y coordinación con los demás compañeros de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

Entrevista dirigida a al Chef de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

OBJETIVO: Conocer la situación operativa de la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”

Fecha:

Indicaciones: Responder las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Cuestionario:

1. ¿La filosofía empresarial: misión, visión y valores fueron socializados por su gerente?
2. ¿A través de que medio es controlado el tiempo de trabajo que Ud. realiza?
3. ¿El cargo y funciones que Ud. desempeña fueron definidos y socializados a través de un documento?
4. ¿Conoce Ud. a través de un documento cuáles son las responsabilidades y procedimientos que debe seguir para desarrollar adecuadamente sus actividades?
5. ¿Cuenta la microempresa Casa de Huéspedes “Casa de Luis” con un código de ética?
6. ¿Cómo maneja la comunicación y coordinación con los demás compañeros de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Encuesta dirigida a los clientes de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción mostrada por los clientes habituales en la Casa de Huéspedes “Casa de Luis”, ubicada en la

Indicaciones: Marque con una X la opción que Ud. crea conveniente.

Cuestionario:

1. País de residencia

Tipo de viajero

- a) En familia (.....)
- b) Pareja (.....)
- c) Solitario (.....)
- d) Negocios (.....)
- e) Amigo (.....)

2. ¿Durante su alojamiento en La Casa de Huéspedes “¿Casa de Luis”, la atención de servicios prestados por los empleados fue?

- a) Excelente (.....)
- b) Muy bueno (.....)
- c) Malo (.....)

3. Según su criterio ¿Cómo se encuentran las instalaciones del negocio?

- a) Excelente (.....)
- b) Muy bueno (.....)
- c) Malo (.....)

4. ¿A través de que medio conoció La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”?

- a) Recomendaciones (.....)

- b) Promoción y Rótulos (.....)
 - c) Agencias (.....)
 - d) Página Web (.....)
5. ¿Durante su estancia en La Casa de Huéspedes “Casa de Luis, el confort que recibió fue?
- a) Excelente (.....)
 - b) Muy bueno (.....)
 - c) Malo (.....)
6. Cómo califica la ubicación de La Casa de Huéspedes “Casa de Luis”.
- a) Excelente (.....)
 - b) Muy bueno (.....)
 - c) Malo (.....)
7. ¿En cuanto al servicio de restaurante como califica el higiene, orden y rapidez?
- a) Excelente (.....)
 - b) Muy bueno (.....)
 - c) Malo (.....)
8. Respecto a los precios que oferta el alojamiento. ¿Considera Ud. que están acorde a la calidad y servicio que presta
- a) Buen precio (.....)
 - b) Costoso (.....)
 - c) Barato (.....)
9. ¿De acuerdo a los servicios que recibió durante su estancia, recomendaría que visiten La Casa de Huéspedes “Casa de Luis?
- a) Si (.....)
 - b) No (.....)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN									
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	JUNIO				JULIO		FECHA/ HORA	OBSERVACIONES
		1	2	3	4	1	2		
-Charla inicial sobre la coordinación de acuerdo al cronograma de capacitación establecido	Gerente y Autores							05/junio/2019/ 09h00 a 10:00	
-Socialización sobre la filosofía empresarial y estructura organizacional	Autores							12/junio/2019/ 09h00 a 10:00	
- Conceptualización y entrega de manuales de funciones y procedimientos a las diferentes áreas como empleados.	Autores							19/junio/2019/ 09h00 a 10:00	
-Conceptualización y entrega del plan de cuentas al área contable; instruir el uso correcto y oportuno de acuerdo a la dinámica contable	Autores							26/junio/2019/ 09h00 a 10:00	
-Explicación sobre el registro correcto y oportuno de las cuentas en los estados financieros para respectivamente aplicar los indicadores financieros.	Autores							05/julio/2019 09h00 a 10:00	
-Resolución de inquietudes y un taller evaluativo administrativo, contable y financiero.	Gerente y Autores							12/julio/2019 09h00 a 10:00	

Anexo 8

RECURSOS PARA EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN		
ECONOMICO	CONOCIMIENTO	MATERIAL
Para el desarrollo del cronograma de capacitación únicamente será necesario cubrir los el apoyo para el traslado al sitio de capacitación y para un break de sanduche con cola para los asistentes.	Para el desarrollo de capacitación se cuenta con los propios autores de la propuesta del manual, los cuales serán encargados de dictar tales charlas.	Para dictar la capacitación durante los 6 días entre el mes de junio y julio se requiere de un computador portátil, un tablero, marcadores e impresiones.

PRESUPUESTO			
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
Transporte	6	4,00	24,00
Impresiones y fotocopias	6	0,50	3,00
Break / sanduche con cola	42	1,00	42,00
Marcadores	3	0,60	1,80
Reconocimiento económico capacitadores	-	-	voluntario
TOTAL			70,80

Anexo 9




CARTA DE VALIDACIÓN PROPUESTA

15 de julio del 2018

Yo LUIS ANTAMBA en calidad de GERENTE GENERAL DE LA CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS", he procedido a la revisión de la propuesta del trabajo de grado titulado: MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS" EN LA COMUNIDAD DE ARAQUE, PARROQUIA SAN PABLO, CANTÓN OTAVALO; cuyos autores son: MALUA AYALA WILSON JAVIER y YACELGA ROMERO ANA GABRIELA, se procedió a validar de la siguiente manera:

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO CASA DE HUÉSPEDES "CASA DE LUIS"						
N°	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	¿Considero que la Misión propuesta es?	x			
2		¿Cree que la Visión propuesta es?	x			
3		¿Los Principios propuestos son?	x			
4		¿Cree que los Valores propuestos son?	x			
5		¿Considero que las Políticas administrativas propuestas son?	x			
6		¿La Estructura Organizacional propuesta es?	x			
7		¿Cree que el Manual de funciones administrativo propuesto es?	x			
8		¿Considero que el Manual de procedimientos administrativos propuesto es?	x			
9		¿Considero que el Código de Ética propuesto es?	x			
10	PROCESO CONTABLE	¿Las Políticas Contables propuestas son?	x			
11		¿Cree que el Manual de Procedimientos contables	x			
12		¿Cree que el Plan de cuentas propuesto es?		x		
13		¿La Dinámica Contable propuesta es?	x			
14	PROCESO FINANCIERO	¿Considero que los Estados Financieros propuestos son?	x			
15		¿Considero que las Políticas Financieras propuestas son?	x			
16		¿Cree que los Indicadores financieros propuestos son?	x			
TOTAL			45	2	0	

Atentamente,


Luis Antamba
GERENTE GENERAL
CASA DE HUÉSPEDES

CASA DE HUÉSPEDES

RUC: 1001981784001
TELF: 0994268760

www.casadeluis.com E-mail: reservas@casadeluis.com

Telf. 0994 268 760 / 062 918 219. Comunidad Araque, Calle 14 de febrero CF-CE-23 y El Lago Otavalo-Ecuador