



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y

AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL HOTEL
LA PLAYA DE LA PARROQUIA DE AMBUQUÍ, PROVINCIA DE IMBABURA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y

AUDITORIA C.P.A.

AUTORA: JÁCOME YAMBAY CARMEN ELIANA

DIRECTORA: RITA LUCÍA LOMAS PAZ MGS.

IBARRA, SEPTIEMBRE 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El Hotel La Playa, está ubicado en la panamericana norte Km. 37 en la parroquia de Ambuquí, en la organización se evidencia la falta de un manual administrativo, contable y financiero, originando la duplicidad de funciones y limitando responsabilidades en las actividades que se realizan dentro de cada puesto de trabajo así como la relación con las demás áreas, la implementación del manual, está dirigido a mantener el cumplimiento de metas y a reducir los problemas administrativos y financieros, que permitan alcanzar la mejora organizacional, por tal razón se realizó un diagnóstico situacional del Hotel, determinando el estado administrativo y financiero real del mismo, utilizando herramientas como entrevistas y encuestas, las cuales permitieron establecer varios problemas internos por no contar con un instrumento administrativo, contable y financiero, que facilite tener secuencia de las funciones y procesos destinados para todas las áreas. Seguidamente se describió las bases teóricas relacionadas con el tema, mismas que ayudaron a sustentar el desarrollo de la propuesta. Es así que se determinó la necesidad de diseñar el manual administrativo, contable y financiero; el manual administrativo facilitará las actividades, tareas específicas y un óptimo control en el desempeño del personal que trabaja en el Hotel, el manual contable y financiero representará de forma secuencial y ordenada el manejo del área financiera dando a conocer todos los procesos que intervienen para llevar a cabo un correcto manejo de los mismos. Finalmente se detallan los impactos que pueden ocasionar la aplicación de la propuesta, estableciendo así las conclusiones y recomendaciones oportunas.

SUMMARY

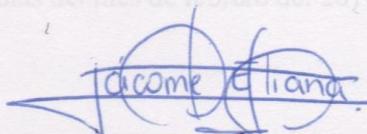
The Playa Hotel is located in Panamericana Norte km27, Ambuqui parish in the organization is evident the lack of administrative, countable and financial manual, causing duplications of functions and limiting responsibilities in the activities performed in each workstation, as well as relation with the other areas, the manual implementation is aimed to maintain the fulfillment of goals and to reduce administrative and financial problems, allowing to reach the organizational improvement, because of this reason it has been made a situational analysis of the Hotel, determining the real administrative and financial statement on itself, using tools such as interviews and surveys, wich allowed to stablish several internal problems for not having and administrative, countable and financial instrument, facilitating to have functions sequence and intended processes for all the areas. It then described theoric basis related with the topic, the same wich helped to support the proposal development. It's so that determinated the need to desing the administrative, countable and financial manual; the administrative manual will facilitate the specific tasks and an optimum control in the staff performance that work in the Hotel, the countable and financial manual will represent in a sequencial and orderly way the management of the financial area, making to know all the processes that involve in, to carry on the right handling of the same. Finally, are detailed the impacts that may cause the proposal application, thus stabilishing the timely conclusions and recommendations.

AUTORÍA

Yo, Carmen Eliana Jácome Yambay, portadora de la cédula de ciudadanía 100383506-1 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito “Manual Administrativo, Contable y Financiero para el Hotel La Playa de la parroquia de Ambuquí, provincia de Imbabura”, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

do a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador
que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de febrero del 2016



CARMEN ELIANA JÁCOME YAMBAY

100383506-1

Firma

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Carmen Eliana Jácome Yambay, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A, cuyo tema es: "MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL HOTEL LA PLAYA DE LA PARROQUIA DE AMBUQUÍ, PROVINCIA DE IMBABURA". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de febrero del 2016

Firma



Nombre del Director: Rita Lucía Lomas Paz Ms.

C.I.100134869-5

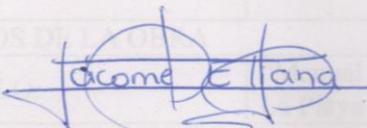
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CARMEN ELIANA JÁCOME YAMBAY, con cédula de ciudadanía Nro. 100383506-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: "MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL HOTEL LA PLAYA DE LA PARROQUIA DE AMBUQUÍ, PROVINCIA DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A. en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

NOMBRES:	JACOME YAMBAY CARMEN YAMBAY		
DIRECCION:	PANAMERICANA NORTE KM. 37		
E-MAIL:	ely.62jacome@gmail.com		
TELEFONO Fijo:	062637-313	TELEFONO CELULAR:	0939374182

Firma:  Administrativa, Contable y Financiero para el Hotel de la parroquia de Ambuquí, provincia de Imbabura"

Nombre: ELIANA JÁCOME

Cédula: 100383506-1

Ibarra, a los 20 días del mes de Septiembre del 2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	100383506-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	JÁCOME YAMBAY CARMEN YAMBAY		
DIRECCIÓN:	PANAMERICANA NORTE KM. 37		
E-MAIL:	ely.623jacome@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062637-333	TELÉFONO CELULAR:	0939374182
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"Manual Administrativo, Contable y Financiero para el Hotel La Playa de la parroquia de Ambuquí, provincia de Imbabura"		
AUTOR:	Carmen Eliana Jácome Yambay		
FECHA:	2016-09-20		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.		
ASESOR / DIRECTOR	RITA LUCÍA LOMAS PAZ MGS.		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

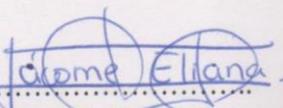
Yo, Carmen Eliana Jácome Yambay, con cédula de ciudadanía Nro.100383506-1, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es 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 20 días del mes de Septiembre del 2016.

EL AUTOR:

Firma: 
Nombre: Carmen Eliana Jácome Yambay
C.C.: 100383506-1
Facultado por Resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme sabiduría y paciencia durante toda mi carrera, por iluminar y bendecir los esfuerzos realizados para conseguir las metas propuestas.

A mi Madre, por ser un pilar de fortaleza y apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera, alentándome a ser una gran persona, para cumplir con éxito mis logros profesionales.

A mis Hermanos, por brindarme sus conocimientos y su comprensión, impulsándome a llegar hasta el final del camino.

Eliana Jácome Y.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por permitirme ser parte de ellos para poder formarme como profesional; a mis maestros por compartir conocimientos que me han ayudado a prepararme académicamente.

A Dios por darme la oportunidad de lograr culminar mis estudios, quién con su fortaleza y sabiduría me ha ayudado a cumplir las metas para llegar a ser un profesional con principios y valores para ayudar a la sociedad.

A mi Familia por el apoyo incondicional en todo el transcurso de mi carrera, brindándome sus consejos y experiencias para ser una mejor persona y profesional en mi vida diaria a fin de alcanzar todos los objetivos y metas planteadas.

A mis amigas por brindarme su amistad y compartir sus conocimientos y brindarme un ambiente armónico y placentero en el camino de mi carrera.

Eliana Jácome Y.

PRESENTACIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo central elaborar un manual administrativo, contable y financiero para el Hotel la Playa de la parroquia de Ambuquí, lo que permitirá llevar un control total en sus actividades, optimizando recursos y brindando un mejor servicio.

Con el propósito de cumplir con lo anteriormente establecido, la presente propuesta está estructurada en cuatro capítulos:

El primer capítulo se enfoca en el diagnóstico situacional actual del Hotel La Playa, recabando información de fuentes primarias de encuestas a empleados y clientes y de entrevistas a la propietaria, administradora y contadora de la empresa, el análisis de toda esta información permitió establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y sus respectivos cruces estratégicos, hasta determinar el problema diagnóstico.

En el segundo capítulo se estableció el marco teórico; para esto se utilizó información de fuentes secundarias tales como: libros, revistas, internet y normativas legales relacionados al tema administrativo, contable y financiero.

En el tercer capítulo se elaboró la propuesta del manual administrativo, contable y financiero para el Hotel La Playa, estableciendo la misión, visión, objetivos, políticas administrativas y contables, la estructura organizacional y funcional, los flujogramas, un plan de cuentas, dinámica de las cuentas, los estados financieros y los principales indicadores financieros.

En el cuarto capítulo se establecen los principales impactos que intervienen en la implantación del presente trabajo, siendo estos: impacto social, económico, administrativo y ambiental.

Finalmente se establece las conclusiones, recomendaciones y anexos. Con el objetivo de dar a conocer una guía clara y eficaz, que permita alcanzar los objetivos propuestos por la propietaria del Hotel.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
ÍNDICE DE SIGLAS.....	xx
JUSTIFICACIÓN	xxi
OBJETIVOS	xxii
Objetivo General.....	xxii
Objetivos Específicos.....	xxii
METODOLOGÍA UTILIZADA	xxii
CAPÍTULO I	23
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	23
Antecedentes	23
Objetivos	24
Variables diagnósticas	24
Indicadores.....	24
Matriz diagnóstica.....	26
Mecánica operativa	27
Tabulación y análisis de la información	29
Análisis de las entrevista.....	49
Matriz FODA	50

Cruces FODA.....	51
Identificación del problema diagnóstico	52
CAPÍTULO II.....	53
La empresa	53
Hotel	54
Administración.....	55
Proceso administrativo	57
Misión	58
Visión	60
Objetivos.....	61
Políticas	63
Código de ética	64
Manuales.....	65
Organigramas.....	67
Flujogramas.....	71
Reglamento interno.....	74
Control interno.....	74
Aspecto legal.....	75
Contabilidad.....	77
CAPÍTULO III.....	83
PROPUESTA.....	83
Introducción	83
Objetivos.....	83
Filosofía empresarial.....	84
Estructura organizacional.....	86
Manual de descripción de puestos y funciones.....	87
Manual de procesos.....	111
Reglamento interno de trabajo propuesto para el Hotel La Playa	124
Código de ética	131
Reglamento de seguridad y salud ocupacional según el Ministerio de Relaciones Laborales y el Código de Trabajo.....	135
Manual Contable – Financiero.....	143
Dinámica contable	146
Indicadores financieros	184

CAPÍTULO IV	192
ANÁLISIS DE IMPACTOS	192
Impacto Social	192
Impacto económico	194
Impacto administrativo	195
Impacto ambiental.....	197
Resumen de impactos	199
CONCLUSIONES	200
RECOMENDACIONES	201
BIBLIOGRAFÍA	202
ANEXOS	204

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población	27
Tabla N° 2 Tiempo de trabajo en el Hotel	29
Tabla N° 3. Conocimiento de la misión, visión y objetivos.....	30
Tabla N° 4 Organigrama estructural y funcional	31
Tabla N° 5 Capacitación al personal	32
Tabla N° 6. Equipo de trabajo y herramientas	33
Tabla N° 7 Detalle de funciones y procesos	34
Tabla N° 8. Realización de informes o reportes a la gerencia	35
Tabla N° 9 Código de Ética.....	36
Tabla N° 10 Creación de manuales	37
Tabla N° 11. Implementación de un manual.....	38
Tabla N° 12. Imagen organizacional.....	39
Tabla N° 13. Satisfacción por los servicios e instalaciones	40
Tabla N° 14. Atención y servicio al cliente	41
Tabla N° 15 Precio del servicio.....	42
Tabla N° 16. Servicios adicionales	43
Tabla N° 17. Gustos y preferencias.....	44
Tabla N° 18 Impacto social.....	193
Tabla N° 19. Impacto económico.....	194
Tabla N° 20. Impacto administrativo	196
Tabla N° 21. Impacto ambiental	197
Tabla N° 22 Resumen de impactos	199

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz diagnóstica.....	26
Cuadro N° 2 Matriz FODA	50
Cuadro N° 3 Cruces FODA.....	51
Cuadro N° 4 Clasificación de los organigramas	70
Cuadro N° 5 Símbolos de los flujogramas	72
Cuadro N° 6 Manual de descripción de puestos y funciones: Gerente	88
Cuadro N° 7 Manual de descripción de puestos y funciones: Administrador	90
Cuadro N° 8 Manual de descripción de puestos y funciones: Recursos Humanos.....	92
Cuadro N° 9 Manual de descripción de puestos y funciones: Contador.....	94
Cuadro N° 10 Manual de descripción de puestos y funciones: Recepcionista	96
Cuadro N° 11 Manual de descripción de puestos y funciones: Cajero	98
Cuadro N° 12 Manual de descripción de puestos y funciones: Mesero.....	100
Cuadro N° 13 Manual de descripción de puestos y funciones: Chef.....	102
Cuadro N° 14 Manual de descripción de puestos y funciones: Ayudante de cocina.....	104
Cuadro N° 15 Manual de descripción de puestos y funciones: Bodeguero	106
Cuadro N° 16 Manual de descripción de puestos y funciones: Camarera	108
Cuadro N° 17 Manual de descripción de puestos y funciones: Mantenimiento	110
Cuadro N° 18 Proceso: Contratación de personal.....	112
Cuadro N° 19 Ingreso de clientes a la habitación	114
Cuadro N° 20 Proceso: Servicio de alimentación en el restaurante.....	116
Cuadro N° 21 Proceso: Preparación del pedido solicitado por el cliente.....	118
Cuadro N° 22 Proceso: Efectuar la compra de mercadería.....	120
Cuadro N° 23 Proceso: Limpieza de habitaciones	122
Cuadro N° 24 Tipo de colores para la señalización	140
Cuadro N° 25 Plan de cuentas para el Hotel La Playa	144
Cuadro N° 26 Dinámica contable: Activo.....	146
Cuadro N° 27 Dinámica contable: Activo corriente	147
Cuadro N° 28 Dinámica contable: Efectivo y equivalentes de efectivo	148
Cuadro N° 29 Dinámica contable: Caja	149
Cuadro N° 30 Dinámica contable: Caja chica.....	150
Cuadro N° 32 Dinámica contable: Activos financieros	152
Cuadro N° 33 Dinámica contable: Cuentas por cobrar Clientes y empleados.....	153

Cuadro N° 34 Dinámica contable: Provisión cuentas incobrables.....	154
Cuadro N° 35 Inventarios.....	155
Cuadro N° 36 Inventario insumos de limpieza y/o suministros de oficina.....	156
Cuadro N° 37 Activo no corriente.....	157
Cuadro N° 38 Propiedad, Planta y Equipo.....	158
Cuadro N° 39 Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo.....	159
Cuadro N° 40 Pasivo.....	160
Cuadro N° 41 Pasivo corriente.....	161
Cuadro N° 42 Cuentas por pagar proveedores.....	162
Cuadro N° 43 Cuentas por pagar empleados.....	163
Cuadro N° 44 Beneficios sociales por pagar.....	164
Cuadro N° 45 Con el IESS.....	165
Cuadro N° 46 IVA en Ventas 12%.....	166
Cuadro N° 47 Retención del IVA 70%.....	167
Cuadro N° 48 Impuesto a la Renta 1%.....	168
Cuadro N° 49 Anticipo Clientes.....	169
Cuadro N° 50 Pasivo no corriente.....	170
Cuadro N° 51 Cuentas y Documentos por pagar a largo plazo.....	171
Cuadro N° 52 Patrimonio.....	172
Cuadro N° 53 Capital.....	173
Cuadro N° 54 Resultados.....	174
Cuadro N° 55 Utilidad o pérdida del ejercicio.....	175
Cuadro N° 56 Ingresos.....	176
Cuadro N° 57 Venta de Servicios.....	177
Cuadro N° 58 Gastos.....	178
Cuadro N° 59. Gastos sueldos y salarios.....	179
Cuadro N° 60. Beneficios sociales.....	180
Cuadro N° 61. Gasto suministros de oficina.....	181
Cuadro N° 62. Gasto depreciación propiedad, planta y equipo.....	182
Cuadro N° 63. Gasto impuestos, contribuciones y afines.....	183
Cuadro N° 64 Estado de situación financiera.....	185
Cuadro N° 65 Estado de resultados integral.....	187
Cuadro N° 66 Estado de flujo de efectivo.....	188
Cuadro N° 67 Escala de evaluación.....	192

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Tiempo de trabajo en el Hotel	29
Gráfico N° 2. Conocimiento de la misión, visión y objetivos.....	30
Gráfico N° 3 Organigrama estructural y funcional	31
Gráfico N° 4 Capacitación al personal	32
Gráfico N° 5 Equipo de trabajo y herramientas	33
Gráfico N° 6 Detalle de funciones y procesos	34
Gráfico N° 7 Realización de informes o reportes a la gerencia	35
Gráfico N° 8 Código de ética	36
Gráfico N° 9 Creación de manuales	37
Gráfico N° 10 Implementación de un manual.....	38
Gráfico N° 11 Imagen organizacional.....	39
Gráfico N° 12 Satisfacción por los servicios e instalaciones	40
Gráfico N° 13 Atención y servicio al cliente	41
Gráfico N° 14 Precio del servicio	42
Gráfico N° 15 Servicios adicionales	43
Gráfico N° 16 Gustos y preferencias	44
Gráfico N° 17 Estructura organizacional	87
Gráfico N° 18 Flujograma de procesos: Contratación del personal.....	113
Gráfico N° 19 Flujograma de procesos: Ingreso de clientes a la habitación.....	115
Gráfico N° 20 Flujograma de procesos: Servicio de Alimentación en el Restaurante	117
Gráfico N° 21 Flujograma de procesos: Preparación del plato solicitado por el cliente	119
Gráfico N° 22 Flujograma de procesos: Efectuar la compra de mercadería	121
Gráfico N° 23 Flujograma de procesos: Limpieza de habitaciones	123
Gráfico N° 24 Señales de seguridad en caso de evacuación por un riesgo fortuito.....	139
Cuadro N° 31 Dinámica contable: Bancos.....	151

ÍNDICE DE SIGLAS

CI.....	Control Interno
FODA.....	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
IESS.....	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
IR.....	Impuesto a la Renta
IVA.....	Impuesto al Valor Agregado
MRL.....	Ministerio de Relaciones Laborales
NIC.....	Normas Internacionales de Contabilidad
NIIF.....	Normas Internacionales de Información Financiera
PYMES.....	Pequeñas Y Medianas Empresas
SRI.....	Servicio de rentas Internas
NTE.....	Norma Técnica Ecuatoriana
INEN.....	Instituto Ecuatoriano de Normalización
ISO.....	International Organization for Standardization
LORTI.....	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

JUSTIFICACIÓN

Ante la visita de turistas a la parroquia de Ambuquí el Hotel La Playa ofrece servicios de hospedaje, recreación y alimentación, con una trayectoria de más de 18 años, durante los cuales el crecimiento de esta empresa ha sido acorde a las expectativas de sus propietarios. Una de las deficiencias actuales de esta empresa es que la poca atención a los turistas, debido a que no dispone de una herramienta administrativa, contable y financiera, ocasionando debilidades en todas sus operaciones.

El manejo de las áreas de forma empírica, no permite lograr un adecuado control interno administrativo, contable y financiero ocasionando la doble función de tareas, deficiencias en la atención a los clientes y demás actividades dentro de la empresa, dando como resultado el incumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

El presente manual pretende contribuir con el crecimiento del Hotel La Playa, constituyéndose en una herramienta para facilitar el manejo organizacional, optimizar recursos, cumplir con las normativas tributarias y obligaciones sociales, formalizar el desarrollo tanto de funciones, como procedimientos administrativos, contables y financieros, facilitando el control interno y la consecución de los objetivos establecidos y dispondrá, de información clara y oportuna que permita la toma de decisiones.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para el Hotel La Playa de la Parroquia de Ambuquí, Provincia de Imbabura.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico con la finalidad de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas las cuales permitan obtener una perspectiva de la situación actual de la empresa.
- Determinar las bases teóricas que sustenten el proyecto, a través de la investigación bibliográfica y documental necesaria para sustentar la propuesta.
- Elaborar una propuesta que permita alcanzar la efectividad administrativa y financiera de la empresa.
- Analizar el impacto social, económico, administrativo y ambiental con el que se verá beneficiada la empresa.

METODOLOGÍA UTILIZADA

Se utilizó el método inductivo, el cual ayudó a observar y analizar los acontecimientos a través de encuestas aplicadas a los trabajadores y clientes y entrevistas dirigidas al propietario y personal de alto cargo del Hotel La Playa, permitió conocer la situación actual de la empresa, para formular conclusiones reales en base a la información recolectada, obteniendo datos que a futuro beneficien la productividad de la entidad, mejoren los procesos que se desarrollan dentro de cada área y se optimicen recursos y a fin de que se brinde un servicio de calidad a todos sus clientes.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

El Hotel La Playa, inició sus actividades hace 18 años, por su promotora la Sra. Jakeline Navarrete, quien decidió emprender su negocio en el sector por ser un lugar turístico, ya que cuenta con un clima cálido-seco con una temperatura promedio de 24°C, y con paisajes desérticos que contrastan con el resto de la provincia.

Hotel La Playa se encuentra ubicado en la parroquia de Ambuquí, está situado en el panamericano norte Km. 37 al noroeste de Ibarra, dentro del Valle del Chota, un lugar muy comercial para este tipo de negocio, siendo estratégico para la visita de todo tipo de turistas durante el año.

Hotel La Playa ofrece a sus clientes el servicio de hospedaje, sus habitaciones son amplias y cómodas, cuenta con agua caliente, televisión satelital e internet gratuito; en el área de recreación dispone de piscina, sauna, turco e hidromasaje; también se ofrece el servicio de restaurante con toda variedad de platillos para sus clientes y eventos especiales.

En cuanto a la situación actual de la empresa, esta carece de perfiles adecuados para desarrollar sus actividades, los procesos administrativos, contables y financieros se los realiza de forma empírica ocasionando deficiencias dentro de cada área por lo que el servicio hacia sus clientes no es cubierto satisfactoriamente. De ahí se hace indispensable emprender la investigación y análisis de la situación actual de la empresa Hotel La Playa, a fin de controlar y resolver de manera ágil y oportuna el cumplimiento de metas establecidas, logrando

competitividad frente a otras empresas que brindan el mismo servicio en el sector; mejorando así también el desempeño efectivo en los registros administrativos y contables.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Realizar el diagnóstico al Hotel La Playa, identificando las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas mismas que permitirán obtener una perspectiva de la situación actual de la empresa.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Verificar la estructura empresarial del Hotel La Playa.
- Identificar los aspectos administrativos de la entidad para determinar el desempeño del personal que labora en la misma.
- Evaluar el sistema contable y financiero que maneja el Hotel La Playa.
- Identificar las estrategias de servicio que brinda la entidad a sus clientes.

1.3. Variables diagnósticas

- Estructura Empresarial
- Aspectos Administrativos
- Sistema Contable Financiero
- Estrategias de servicio al cliente

1.4. Indicadores

Estructura Empresarial

- Misión

- Visión
- Objetivos
- Organigrama
- Talento Humano
- Delegación de funciones y actividades

Aspecto Administrativo

- Procesos, políticas
- Reglamentos existentes
- Uso de manuales

Aspecto Contable y Financiero

- Información contable básica
- Procesos, políticas contables
- Cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias

Estrategias de servicio al cliente

- Imagen organizacional
- Servicio al cliente
- Gustos y preferencias

1.5. Matriz diagnóstica

Cuadro N° 1 Matriz diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Determinar la existencia de una estructura organizacional de la empresa Hotel La Playa. 	Estructura Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Objetivos Organigrama Talento Humano Delegación de funciones y actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Administradora Trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Encuestas Entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> Analizar el aspecto administrativo de la empresa para determinar el desempeño del personal que labora en la empresa 	Aspecto Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Procesos, políticas Reglamentos existentes Uso de manuales 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores Administradora Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Encuestas Entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el sistema contable y financiero que maneja el Hotel La Playa. 	Sistema Contable y Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Información contable básica Procesos, políticas contables Cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias 	<ul style="list-style-type: none"> Administradora Trabajadores Contadora Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Encuestas Entrevistas
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las estrategias de servicio que brinda la entidad a sus clientes. 	Estrategias de servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Imagen organizacional Servicio al cliente Gustos y preferencias 	<ul style="list-style-type: none"> Propietaria Administradora Trabajadores Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Encuestas Entrevistas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.6. Mecánica operativa

1.6.1. Identificación de la población

Para el estudio de la presente propuesta se utilizará encuestas para toda la población que conforma la empresa, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la investigación.

Tabla N° 1 Población

Cargo	Población
Empleados	5
Federación Deportiva del Carchi	3
Milagro AGROFARM	2
CATECUMENOS	2
Sr. Bryan Aguirre	1
Sr. Edgar Erazo	1
Sr. Marco Jiménez	1
Sra. Adriana Flachier	1
Sr. Edmundo Mena	1
Sr. Jesús Camargo	1
Sr. Milton Moreno	1
TOTAL	19

Fuente: Archivos del Hotel
Elaborado por: La autora

Nota: Las 14 personas que se toman en cuenta en la encuesta son el número de clientes más frecuentes que acuden al Hotel durante el mes.

1.6.2. Técnicas e instrumentos de investigación

a) Encuestas

Las encuestas aplicadas a los clientes y los trabajadores del Hotel La Playa ayudarán a conocer el servicio que brinda este y a averiguar cuáles son los procesos administrativos, contables y financieros que se manejan dentro del mismo.

b) Entrevistas

Las entrevistas se realizaron a la gerente, administradora y contadora del Hotel La Playa, con la finalidad de conocer cómo se encuentra constituida la organización administrativa, contable y financieramente.

c) Documental y bibliográfica

Para lograr un eficiente desarrollo de la investigación se guiará y consultará en libros, tesis, revistas y otros; con la intención de conseguir información necesaria para el desarrollo de la presente propuesta.

1.7. Tabulación y análisis de la información

1.7.1. Encuesta realizada a los trabajadores del Hotel La Playa

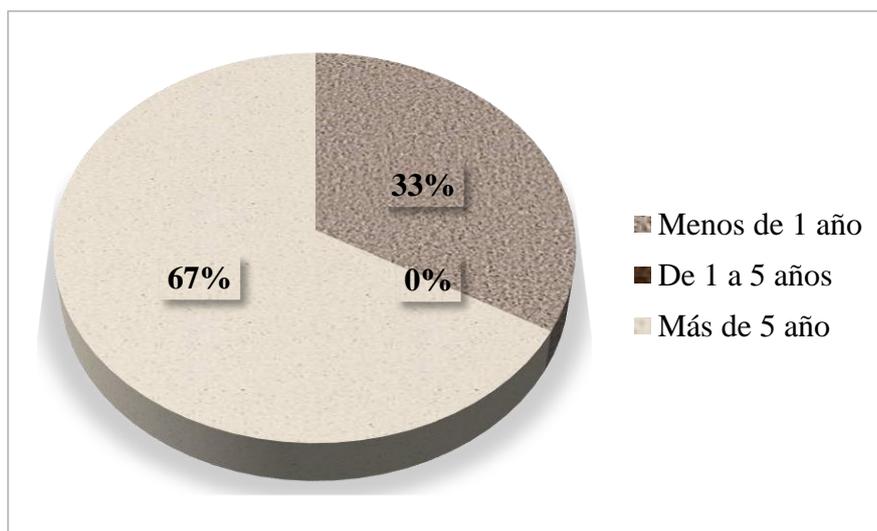
1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el Hotel?

Tabla N° 2 Tiempo de trabajo en el Hotel

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	2	33%
De 1 a 5 años	0	0%
Más de 5 año	3	67%
Total	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 1 Tiempo de trabajo en el Hotel



Fuente: Encuestas aplicadas a empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La mayoría de los empleados que laboran en el Hotel La Playa llevan trabajando más de un año en la empresa, reflejando la experiencia adquirida y siendo base primordial para no ser sustituidos en sus cargos.

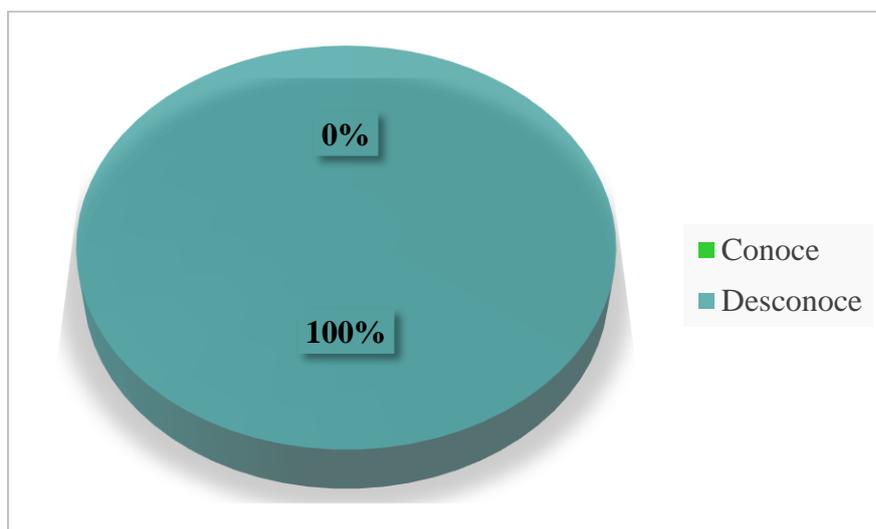
2. ¿Conoce si la empresa cuenta con misión, visión y objetivos?

Tabla N° 3. Conocimiento de la misión, visión y objetivos

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

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 2. Conocimiento de la misión, visión y objetivos



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Todos los trabajadores del Hotel La Playa confirman la inexistencia de la misión, visión y objetivos, por lo que las actividades que se desarrollan sólo se hacen por el cumplimiento diario de sus obligaciones dificultando así el desempeño total en las labores dentro del hotel e impidiendo una clara toma de decisiones y un bajo rendimiento en el cumplimiento de los resultados esperados.

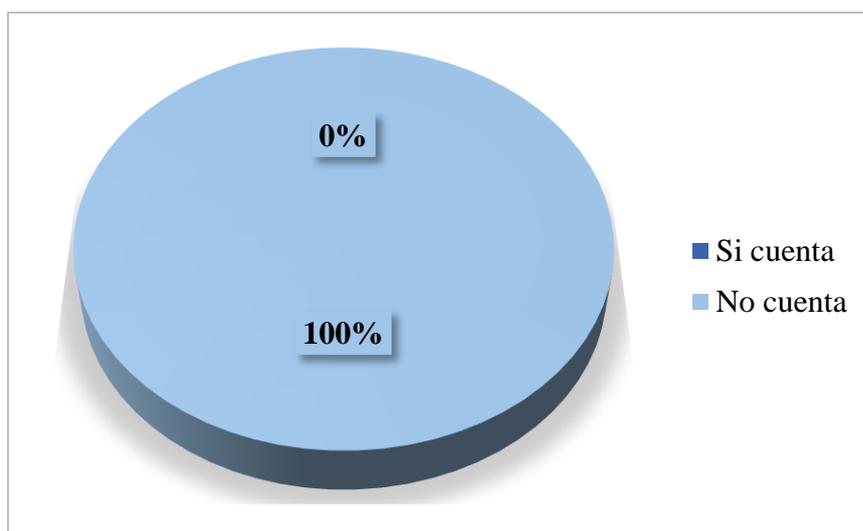
3. ¿La entidad en la que labora cuenta con organigrama estructural y funcional?

Tabla N° 4 Organigrama estructural y funcional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si cuenta	0	0%
No cuenta	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 3 Organigrama estructural y funcional



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Todos los empleados de la empresa manifestaron que no se cuenta con un organigrama funcional y estructural dentro del Hotel La Playa, dando lugar a que los trabajadores no sepan cuáles son sus responsabilidades y actividades que deben desarrollar dentro del área de trabajo, existiendo así duplicidad en las funciones que desempeñan diariamente.

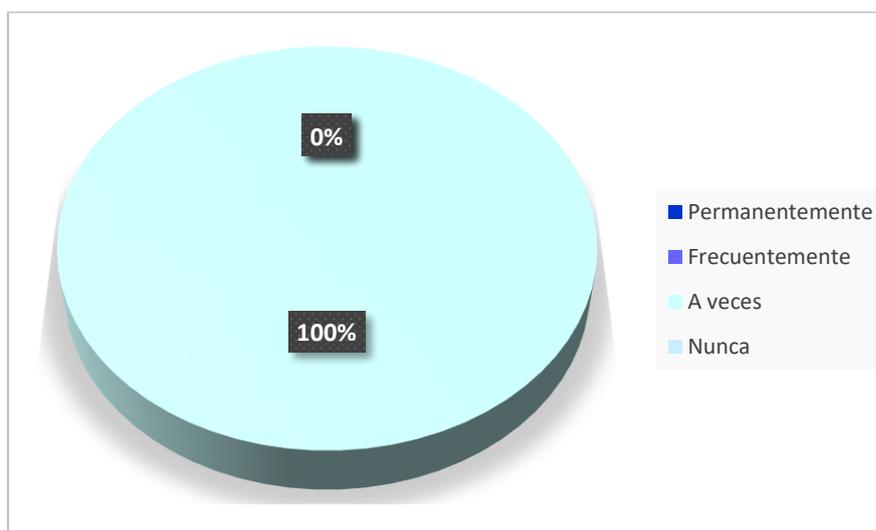
4. ¿Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones al personal?

Tabla N° 5 Capacitación al personal

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Permanentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 4 Capacitación al personal



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Al capacitar al personal que labora en la institución, el rendimiento en sus labores mejora, permitiendo una operatividad más eficiente en beneficio de la empresa. Los trabajadores de Hotel La Playa aseguran no tener capacitación suficiente para desarrollar sus actividades, dando a notar que el desempeño de las mismas lo realizan de forma empírica ocasionando posibles errores en sus funciones.

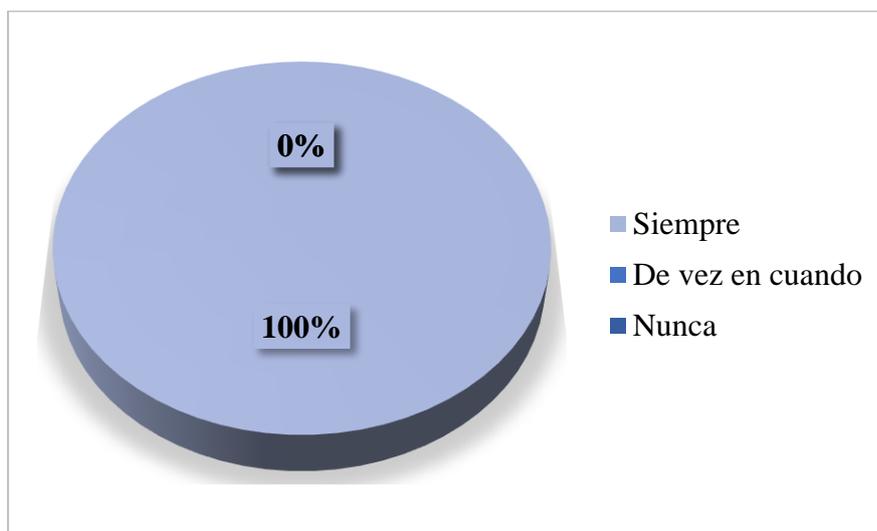
5. ¿Cuenta con equipo de trabajo y herramientas necesarias para realizar su trabajo?

Tabla N° 6. Equipo de trabajo y herramientas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100%
De vez en cuando	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 5 Equipo de trabajo y herramientas



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Todos los trabajadores indicaron que para realizar sus labores en cada área cuentan con el equipo de trabajo y herramientas necesarias, por lo que al desarrollar las tareas la falta de recurso material no es una justificación para no cumplir con el trabajo asignado.

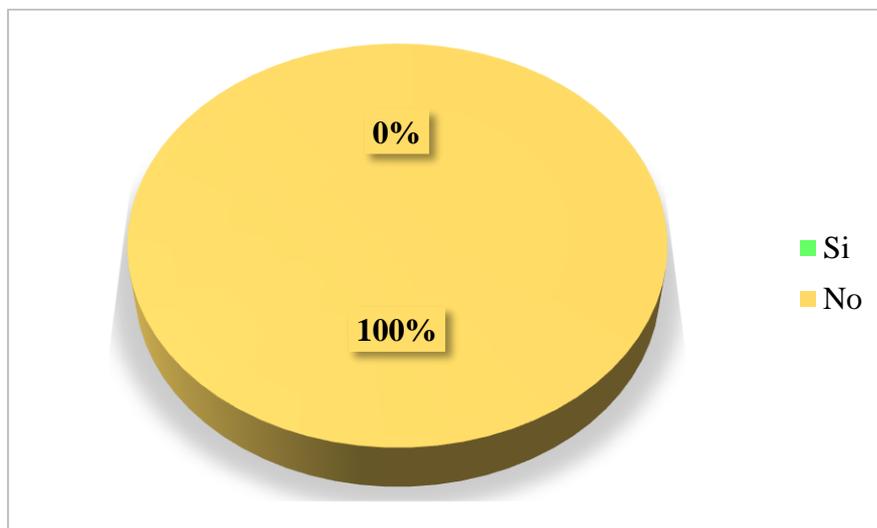
6. ¿Existe algún documento en el que se detalle las funciones y procesos que usted desempeña en su área de trabajo?

Tabla N° 7 Detalle de funciones y procesos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 6 Detalle de funciones y procesos



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Los trabajadores mencionan que no existe ningún tipo de documentación en el que se detalle las funciones y procesos que se desempeñan en las áreas de trabajo, lo que origina que la secuencia de actividades no siga un orden entre quienes conforman la estructura organizacional de la empresa.

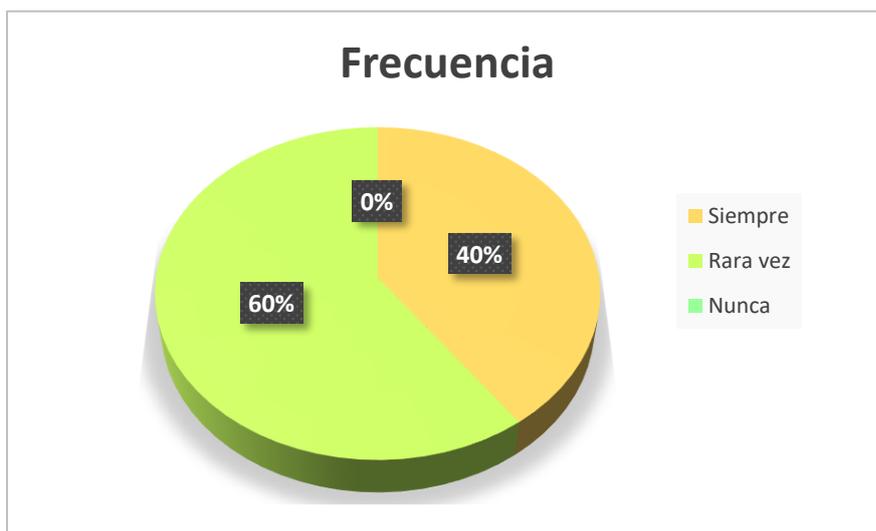
7. ¿Se realizan informes o reportes diarios, semanales o mensuales a la gerencia para la toma de decisiones?

Tabla N° 8. Realización de informes o reportes a la gerencia

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
Rara vez	3	60%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 7 Realización de informes o reportes a la gerencia



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La emisión de informes a la gerencia se los realiza de forma verbal, debido a que no existe un documento en donde se especifiquen los mismos, impidiendo un correcto manejo en los procesos y en la toma de decisiones

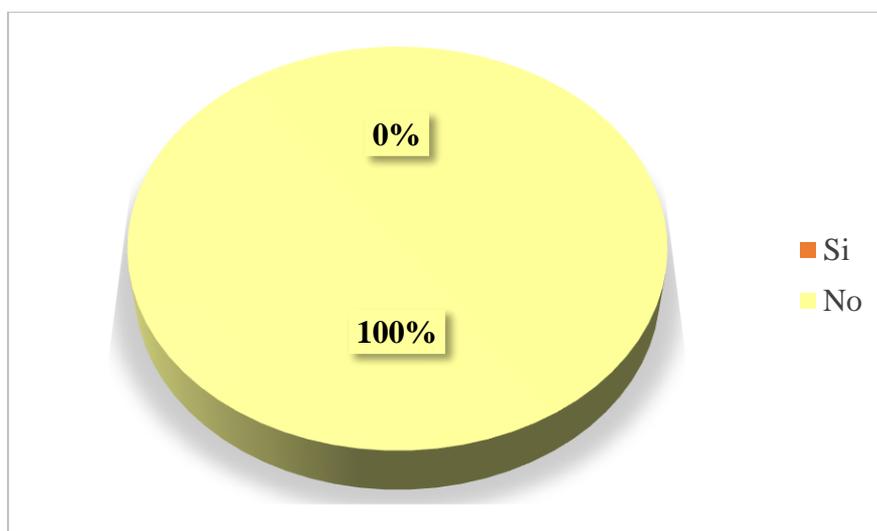
8. ¿Cuenta con un código de ética en el cual se detalle los principios y valores de la empresa?

Tabla N^o 9 Código de Ética

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N^o 8 Código de ética



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Los encuestados concuerdan en que la empresa no cuenta con un código de ética, por lo que se impide reflejar y poner en práctica los principios y valores organizacionales, llevando a cabo el desarrollo de actividades de forma rutinaria o por órdenes de un superior que cuenta con mayor experiencia, pero no se conoce si son desarrolladas dentro de un contexto ético.

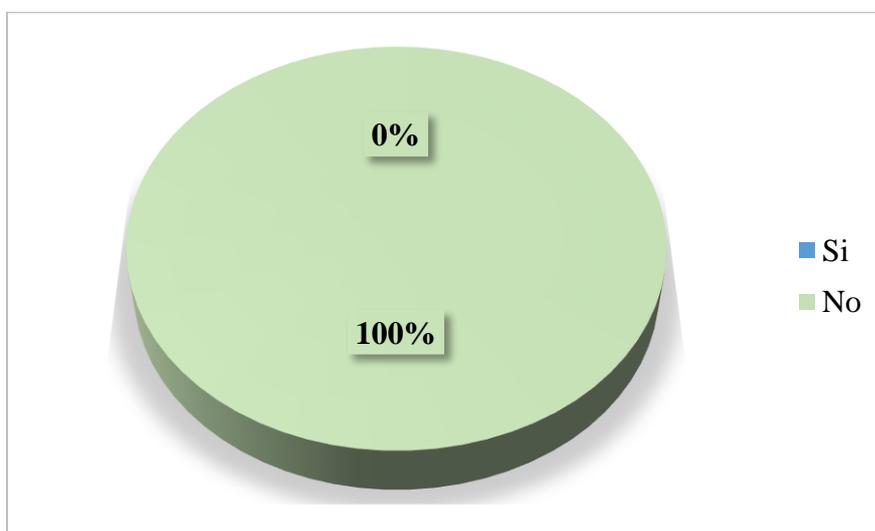
9. ¿Conoce usted si se ha creado algún tipo de manual para el hotel y sus trabajadores?

Tabla N° 10 Creación de manuales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 9 Creación de manuales



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Todos los trabajadores mencionaron que Hotel La Playa no cuenta con ningún tipo de manual. El desarrollo de manuales dentro de una empresa ayuda a mejorar las actividades, funciones y responsabilidades a fin de realizar bien su trabajo, este documento no se ha desarrollado debido al poco interés por parte de la propietaria.

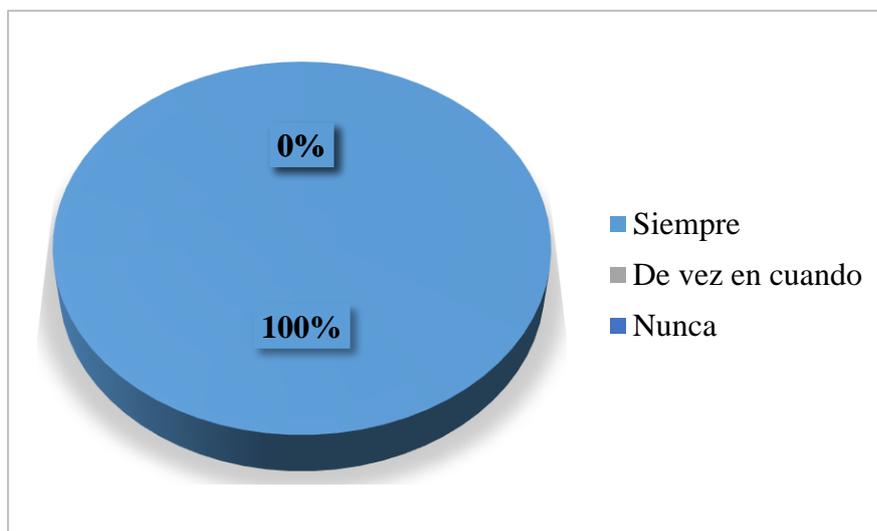
10. ¿Le gustaría que las actividades que desarrolla, mejore con la implementación de un manual administrativo, contable y financiero?

Tabla N° 11. Implementación de un manual

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 10 Implementación de un manual



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

Todos los encuestados que laboran en el Hotel La Playa están de acuerdo en que se disponga de un manual administrativo, contable y financiero que optimice y mejore las operaciones de la empresa y que beneficie el cumplimiento de tareas y responsabilidades de todos sus trabajadores.

1.7.2. Encuesta dirigida a los clientes del Hotel La Playa

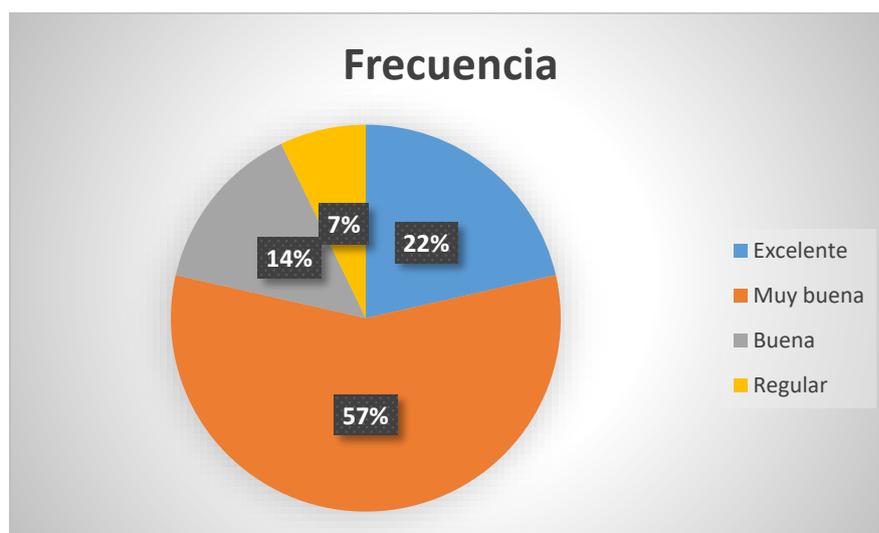
1. ¿Cómo considera usted la imagen organizacional dentro del Hotel?

Tabla N° 12. Imagen organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	21%
Muy buena	8	57%
Buena	2	14%
Regular	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 11 Imagen organizacional



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La mayoría de los clientes consideran que la imagen organizacional del hotel es muy buena, aunque estos desconocen de la existencia de misión, visión y objetivos, mismos que deben estar ubicados en un lugar estratégico y visible para el público, a fin de conocer los objetivos y metas que la empresa tiene planteados.

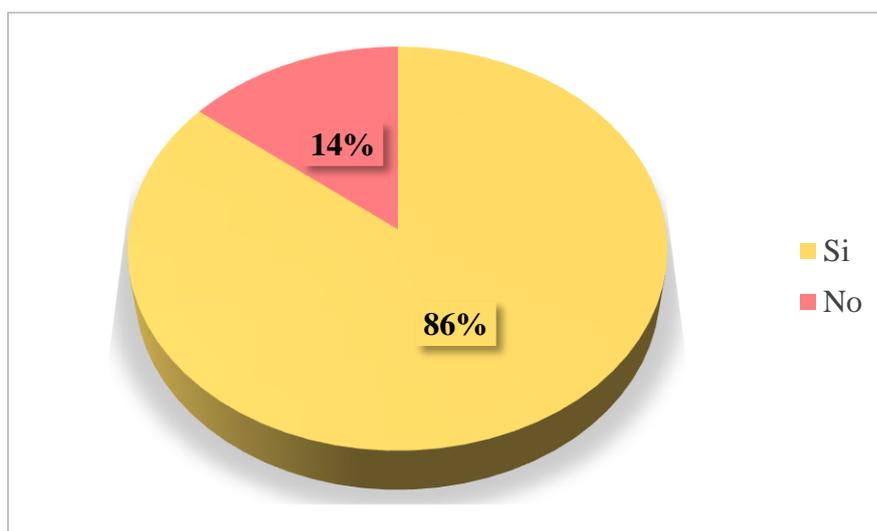
2. ¿Se siente satisfecho con los servicios y las instalaciones que brinda el Hotel?

Tabla N° 13. Satisfacción por los servicios e instalaciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	86%
No	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 12 Satisfacción por los servicios e instalaciones



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La poca satisfacción de los clientes dentro de un hotel se debe a la falta de conocimiento sobre las actividades que se deben desarrollar dentro de la empresa, ya que estas se ven reflejadas al momento de atender a sus clientes. Es por esta razón que se debe emplear sistemas de mejora para brindar un mejor servicio con el personal capacitado para el mismo.

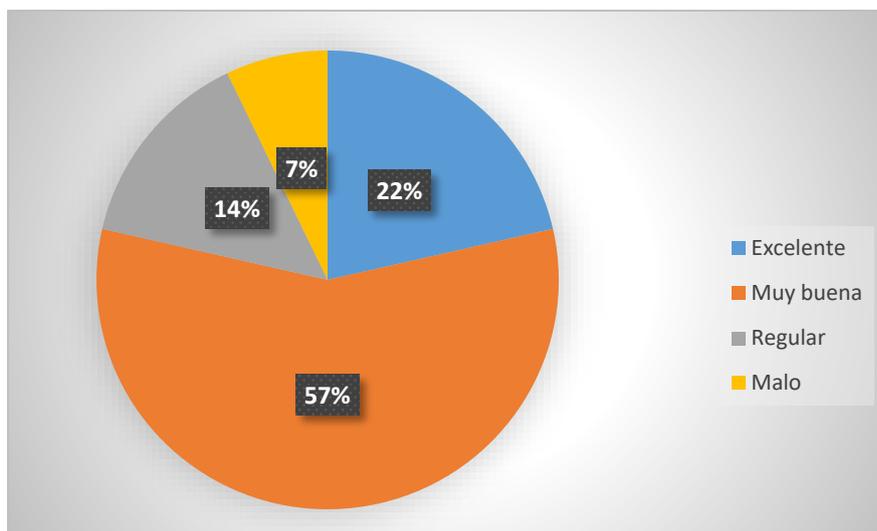
3. ¿Cómo califica la atención y el servicio que usted recibe del Hotel?

Tabla N° 14. Atención y servicio al cliente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	21%
Muy buena	8	57%
Regular	2	14%
Malo	1	7%
Total	14	1

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 13 Atención y servicio al cliente



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La mayoría de los clientes menciona que el servicio y atención es muy buena, pero también hay quienes consideran que es regular y malo, por lo que hace falta mucho para lograr alcanzar la excelencia, que se conseguiría con un mejor manejo de recursos y con capacitación a su personal.

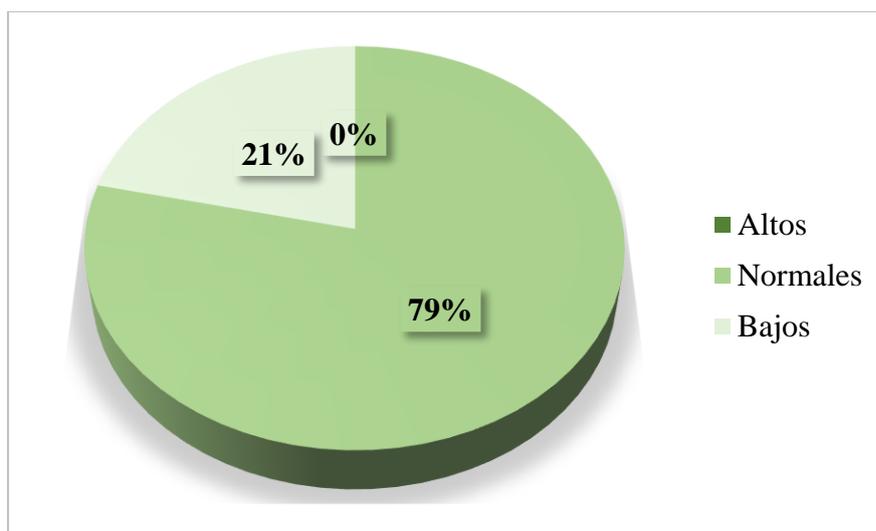
4. ¿Los precios que ofrece Hotel La Playa en qué lugar los sitúa en comparación a otros sitios?

Tabla N° 15 Precio del servicio

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Altos	0	0%
Normales	11	79%
Bajos	3	21%
Total	14	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 14 Precio del servicio



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

El servicio de hospedaje que brinda el Hotel La Playa tiene un precio de \$10 por cliente, teniendo incluido dentro de este precio el beneficio a utilizar todas las instalaciones del hotel, ofreciendo el mismo servicio de la competencia a un precio accesible a cualquier persona.

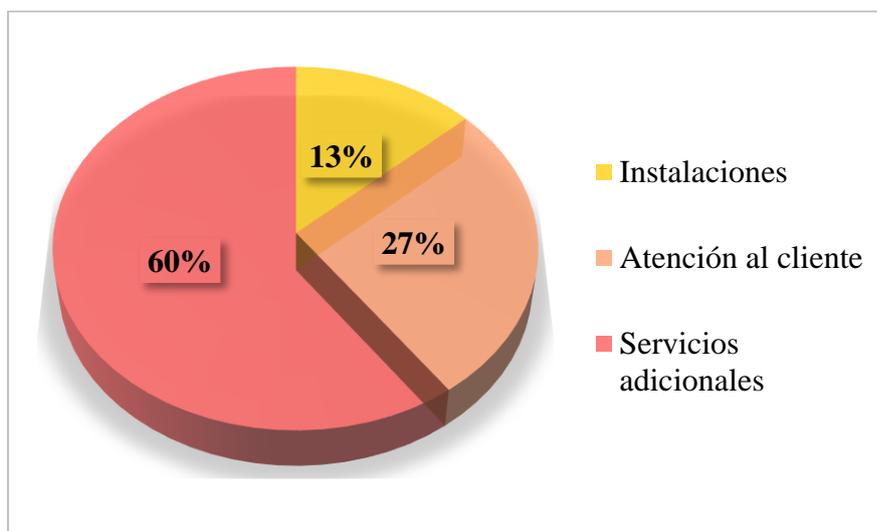
5. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que se debería mejorar en el Hotel La Playa?

Tabla N° 16. Servicios adicionales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Instalaciones	2	13%
Atención al cliente	4	27%
Servicios adicionales	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 15 Servicios adicionales



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La mayoría de los clientes manifiestan que el Hotel La Playa debe implementar el servicio de bar discoteca, el cual ayudará a tener mayor visita de los clientes, ya que por las noches disfrutarán de un momento ameno, además se podrá realizar eventos de toda clase, lo que permite ganar más reconocimiento en el área hotelera.

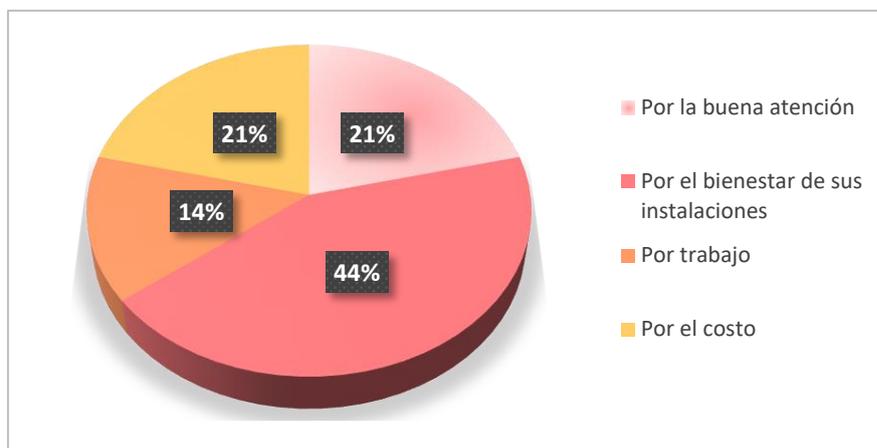
6. ¿Por qué razones prefiere o frecuenta este Hotel?

Tabla N° 17. Gustos y preferencias

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Por la buena atención	3	21%
Por el bienestar de sus instalaciones	6	43%
Por trabajo	2	14%
Por el costo	3	21%
Total	14	100%

Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 16 Gustos y preferencias



Fuente: Empleados del Hotel
Elaborado por: La autora

Análisis

La mayor parte de los clientes encuestados mencionó que prefiere venir al hotel por el bienestar que brinda sus instalaciones, ya que el sector es un lugar tranquilo para descansar, libre de ruido, lo cual crea armonía para todas sus áreas; por otra parte, el cliente acude al lugar por el precio ya que este es accesible a sus ingresos.

1.7.3. Entrevista realizada a la propietaria del Hotel La Playa

Nombre: Sra. Jakeline Navarrete

Cargo: Gerente/Propietaria

Fecha: 09/12/2015

1. ¿Cuáles fueron las razones que le llevo a crear el hotel?

Hubo la oportunidad de comprar el terreno y dado que era un sector turístico pues decidí construir el hotel a fin de lograr un beneficio económico con esta empresa.

2. ¿Desde cuándo está en el área hotelera?

Dentro del área hotelera llevo 18 años, los mismos que lleva de inaugurado este hotel.

3. ¿Su hotel cuenta con un plan estratégico

No se ha desarrollado ningún plan estratégico, ya que para esto se necesita una inversión y pues no contamos con eso y también fue por descuido, simplemente nos enfocamos en cumplir con las actividades de la empresa.

4. ¿Qué tiempo le dedica a su empresa?

Dentro del hotel únicamente paso los días que son feriados o los días que existen grupos, no es mucho lo que paso aquí en el hotel, pero tengo una persona de confianza la cual todos los días me informa la situación del hotel y lo que necesitan.

5. ¿Existe riesgo laboral dentro del Hotel que impida la capacidad total para el desempeño de las actividades del personal?

Existe riesgo en todas partes, pero creo que dentro del hotel no existen riesgos de mayor consideración ya que no se trabaja con productos químicos que afecten la salud de los trabajadores.

6. ¿Con que frecuencia toma decisiones?

Las decisiones se toman siempre, cuando existe un compromiso conversamos y nos ponemos de acuerdo en cómo realizar las actividades a fin de cumplir a cabalidad un servicio de calidad con nuestros clientes.

7. ¿Qué medidas desarrolla para prevenir futuros riesgos?

Únicamente contamos con las señales necesarias requeridas por la ley en caso de algún incidente dentro del hotel. La única medida que se llevará a cabo es la que nos ha brindado el Cuerpo de Bomberos en caso de incendios, pero si se nos presentara otro incidente no sabríamos cómo actuar ante esto.

8. ¿Otorga las herramientas necesarias para realizar las actividades dentro de la empresa?

Si. Todos los trabajadores cuentan con los equipos y herramientas de trabajo para realizar cada una de las tareas encomendadas.

9. ¿Cómo le ayudaría el manual al desempeño de su actividad?

El manual que se va a desarrollar ayudará a que los trabajadores mejoren el rendimiento en sus actividades, brindando un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

1.7.4. Entrevista realizada a la administradora del Hotel

Nombre: Sra. Aida Villacorte

Cargo: Administradora/Recepcionista

Fecha: 04/12/2015

1. ¿Qué implica para usted administrar una empresa?

Implica llevar a cabo responsabilidades grandes, ya que toca dirigir a todo el equipo de trabajo para que los objetivos se cumplan a cabalidad.

2. ¿Existe misión, visión y objetivos de la empresa?

No existe misión, visión ni objetivos dentro de la empresa, pero las actividades que se llevan a cabo se cumplen conforme las disposiciones que encomienda la propietaria, más no por un documento entregado por parte de la empresa.

3. ¿La empresa cuenta con un código de ética que guíe el cumplimiento de metas?

No. Los principios y valores se desarrollan en función de cada uno de nosotros, pero siempre siendo leales con nuestra empresa.

4. ¿En base a que se desarrollan las funciones y responsabilidades del recurso humano de la empresa?

Sólo nos guiamos por cumplir con nuestro trabajo dando un servicio de calidad a nuestros clientes.

5. ¿Existe un organigrama estructural y funcional de la empresa?

No. Nuestro trabajo se desarrolla conforme las tareas que tengamos aquí en el hotel, más no por perfiles profesionales.

6. ¿El Hotel cuenta con algún documento en el cual se detalle los procesos que se desarrollan dentro de la empresa?

No. Los procesos se desarrollan según las áreas de trabajo y según los requerimientos de cada actividad, más no basándonos en un documento.

7. ¿Cómo se realiza la contabilidad de la empresa?

Para la contabilidad se recoge todos los documentos necesarios para realizar y se los envía a la contadora para que realice el registro.

1.7.5. Entrevista realiza a la contadora del Hotel

Nombre: Ing. Evelin Puetate

Cargo: Contadora

Fecha: 11/12/2015

1. ¿Qué actividades desarrolla en cuanto a la contabilidad en el Hotel?

Para la empresa se realiza las declaraciones mensualmente, el impuesto a la renta cada año y los procedimientos para la contratación del personal que requiere el IESS.

2. ¿Qué proceso contable se maneja en la empresa?

Ninguno, debido a que sólo existe el movimiento de ingresos y egresos.

3. ¿La empresa maneja un plan de cuentas?

No, porque es una empresa no obligada a llevar contabilidad por lo cual no se hace necesario el contar con un plan de cuentas.

4. ¿El Hotel maneja políticas contables para el registro de transacciones?

No se maneja ninguna política contable, únicamente se realiza las declaraciones conforme el SRI obliga.

5. ¿Cómo se realiza el registro de la contabilidad?

Se registra en base a un reporte de ingresos y egresos que es lo que exige el SRI.

6. ¿Qué estados financieros se manejan dentro del Hotel?

Ninguno, ya que es una empresa no obligada a llevar contabilidad.

7. ¿Está de acuerdo que se realice un manual administrativo contable y financiero para el Hotel La Playa?

En su totalidad, ya que permitirá mejorar el sistema económico del Hotel y además se podrá reflejar resultados de una mejor manera al finalizar el periodo contable.

1.8. Análisis de las entrevistas

Después de analizar las entrevistas realizadas al Gerente, Administradora y Contadora del Hotel, se ha concluido, que este no cuenta con un documento que sustente la razón de ser de la empresa, pues no existen reglamentos o normas que aseguren el avance de la misma. Los trabajadores realizan sus actividades bajo la supervisión de un superior, debido a que no existe un documento en donde se refleje las funciones a ejecutar.

En el ámbito financiero se notó que no existen procedimientos para llevar a cabo la contabilidad de la empresa, no se cuenta con un sistema de inventarios para las mercaderías y los bienes de la empresa no se encuentran registrados y contabilizados dentro de un sistema

financiero, lo que refleja la falta de interés en conocer el estado actual de la entidad, impidiendo el desarrollo de metas y propósitos de la misma.

1.9. Matriz FODA

Cuadro N° 2 Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el mercado hotelero. • Se emiten informes constantemente a la gerencia. • Cuenta con el equipo y maquinaria de trabajo necesarios para realizar sus tareas. • Buena atención y servicio al cliente. • Satisfacción en los clientes por el servicio y las instalaciones. • Cuenta con precios accesibles a sus clientes. • Cumple con todas las obligaciones laborales y tributarias. 	<ul style="list-style-type: none"> • No dispone de una base filosófica. • No cuenta con organigrama estructural y funcional. • No se realiza capacitaciones a los trabajadores. • No dispone de documentación en el que se detalle las funciones y procesos que desempeña el trabajador. • No se emite informes para la toma de decisiones. • No cuenta con un código de ética • No cuenta con ningún tipo de manual. • Acumulación de funciones en la Administración. • No cuenta con un sistema de control de existencias. • No posee políticas contables.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con empresas que soliciten servicio hotelero en el sector. • Fomentar el turismo del sector hotelero por medio de campañas que realiza el Ministerio de Turismo. • Publicidad a través de internet. • Posibilidad de ampliar las instalaciones. • Crecimiento de la población que visita la parroquia de Ambuqui. • Creación de nuevas áreas para mayor demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de competencia en el sector. • Cambios en la legislación política del país. • Competencia de precios en el mercado. • Cambio de climáticos (caso fortuito). • Alza de precios.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

1.10. Cruces FODA

Cuadro N° 3 Cruces FODA

ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • El contar con experiencia en el mercado ayudará a realizar convenios con empresas que soliciten el servicio, por medio de publicidad en los diferentes medios de comunicación, mejorando así su rentabilidad y la economía del país. • Al cumplir con obligaciones laborales y tributarias, el hotel no tendrá problemas con la ley, por ende se mejorará la calidad del servicio y no se verá forzada a evadir impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al implementar este manual en el hotel, este se fortalecerá en el desempeño de sus actividades, creando así una confianza mutua entre empleador y trabajador, creando así convenios con empresas que soliciten nuestro servicio. • El formular un plan estratégico que fomente el turismo hotelero nos ayudaría a captar futuros clientes.
ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • La experiencia que tiene el hotel en el mercado garantiza un servicio de calidad ante la competencia. • La calidad del servicio que ofrece el hotel contribuirá a la mejora de la matriz productiva ofreciendo un servicio de mejor calidad que el de la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la suficiente información acerca de las modificaciones legales y tributarias, para el correcto desempeño del servicio brindado. • Mantener la calidad del servicio, para captar futuros clientes, los cuales benefician positivamente la economía del hotel, evadiendo futuras competencias. • Obtener el apoyo del personal adecuado, implementando políticas de mejora continua en la calidad del servicio para la toma correcta de decisiones que beneficien positivamente al hotel de la competencia.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

1.11. Identificación del problema diagnóstico

Una vez concluida la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, así como la obtención de la matriz FODA; se puede visualizar el problema diagnóstico que existe dentro del Hotel La Playa, el cual carece de un manual administrativo, contable y financiero, llevando a cabo actividades sin el apoyo de una herramienta administrativa que contenga de forma detallada las tareas que deben seguirse en la ejecución de las funciones o puestos de trabajo estableciendo su responsabilidad y participación, que llevan a cabo el correcto desarrollo de las mismas dentro de la organización.

La empresa no cuenta con una estructura organizacional y funcional, lo que impide el desempeño y cumplimiento de deberes y responsabilidades en cada puesto de trabajo; la falta de un plan estratégico, no logra establecer la misión, visión, objetivos, valores y principios, ni tener una perspectiva a futuro, que permita tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Los procesos y controles en todas las áreas se manejan de forma inapropiada, afectando la rentabilidad y la mejora en el Hotel por el uso inoportuno de los recursos.

La elaboración del manual administrativo, contable y financiero, permitirá contar con una herramienta clave para el progreso de la organización, sus políticas y procedimientos ayudarán al crecimiento efectivo del Hotel La Playa de manera que guiará al cumplimiento de objetivos y metas, logrando así también incrementar la rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La empresa

2.1.1. Definición

“Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta al empresario, al Estado y a la sociedad en general” (Baldivieso, 2013, pág. 12)

Empresa es toda entidad que está conformada por un grupo de personas la misma que oferta un producto o servicio para lograr obtener un beneficio económico.

2.1.2. Clasificación de empresas

“La clasificación de las empresas se realiza bajo los siguientes criterios”:

Según su naturaleza

- **Industriales:** transforman materias primas en nuevos productos
- **Comerciales:** compra y venta de productos, intermediarias entre productores y compradores.
- **Servicios:** generación y ventas de productos intangibles.
- **Agropecuarias:** explotan productos agrícolas y pecuarios.
- **Mineras:** explotan los recursos del subsuelo.

Según el sector o la procedencia del capital

- Públicas: El capital pertenece al sector público.
- Privadas: el capital pertenece al sector privado.
- Mixtas: El capital es público o privado.

Según la integración del capital o número de socios

- **Unipersonales:** El capital es el aporte de una persona.
- **Sociedades:** Aporte de capital por personas jurídicas o naturales. Sociedad de personas o sociedad de capital. (Zapata, 2011, p. 32)

Según la clasificación Hotel La Playa cuenta con un capital privado, es decir propio, su actividad es la de ofrecer servicios a sus clientes.

2.2. Hotel

2.3.1. Definición

“Es hotel todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas” (Di Muro, 2012, p. 16)

Hotel es un sitio en el cual se brinda alojamiento a turistas de cualquier lugar que estos provengan.

2.3.2. Clasificación de los hoteles

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

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

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

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

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

“Según su instalación y el lugar en se encuentre ubicado: hoteles urbanos o ciudad, hoteles de aeropuerto, hoteles de naturaleza y hoteles familiares”. (Di Muro, 2012, p. 17)

Después de realizado el análisis podemos decir que Hotel La Playa se ubica en hoteles de campo, ya que está situado en un lugar rural el cuál brinda comodidad y tranquilidad a sus huéspedes.

2.3. Administración

2.3.1. Definición

“La administración es una disciplina científica que consiste en ciertos principios generales cuyo principal objetivo es el de asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado” (Álvarez, 2011, p. 23)

La administración es una conducta que permite a la empresa por medio del talento humano, competir para alcanzar los objetivos deseados, utilizando los recursos con los que dispone la empresa

2.3.2. Importancia

“La administración es importante porque: “Sirve para que los recursos funcionen en forma sinérgica, tomar en cuenta el logro de buenos resultados y alcanzar la calidad total en toda la organización” (Luna, 2014, p. 41)

La administración es importante dentro de las empresas, ya que permiten llegar a lograr niveles de satisfacción de alta calidad.

2.3.3. Objetivos

“La administración persigue fines integrales, que generalmente se ubican como”:

“Objetivos sociales. - Son los fines que busca alcanzar la administración para contribuir al bienestar de la sociedad”.

“Objetivos económicos. - Los objetivos económicos son los fines que la Administración persigue lograr para obtener beneficios económicos en el organismo que se lleva a cabo”.

“Objetivos organizacionales. - La administración coordina los recursos de la empresa, por tal motivo, uno de sus fines básicos es optimizar la coordinación de los recursos de la empresa que se trate” (Luna, 2014, p. 42)

Al establecer objetivos administrativos la empresa optimizará el uso de recursos, consiguiendo los objetivos organizacionales y cumpliendo eficientemente con las actividades en la empresa.

2.4. Proceso administrativo

“El Proceso Administrativo, es una guía básica, que deberían seguir todas las organizaciones, con el fin de encaminar de manera óptima sus objetivos y metas institucionales” (Daft & Marcic, 2010, p. 35)

El proceso se lo debe hacer de manera óptima a fin de que la empresa marche de la mejor manera y alcance los estándares de calidad.

2.4.1. Planeación

“Es la función administrativa que se interesa por la definición de metas para el futuro desempeño organizacional, y por decidir acerca de las tareas y los recursos necesarios para alcanzarlos” (Daft & Marcic, 2010, p. 36)

Permite establecer metas a futuro a fin de lograr en el tiempo cumplir con los objetivos deseados.

2.4.2. Organización

“Es la función administrativa concerniente a la asignación de tareas, la agrupación de tareas en los departamentos y la asignación de los recursos a los departamentos.” (Daft & Marcic, 2010, p. 36)

Una correcta distribución en la organización administrativa mejora el cumplimiento de tareas, así como también reduce la utilización recursos.

2.4.3. Dirección

“Es la función administrativa que implica utilizar las influencias para motivar a los empleados con el fin de que alcancen las metas organizacionales.” (Daft & Marcic, 2010, p. 37)

La dirección se establece para guiar y controlar las actividades que deben realizar los subordinados, a fin de establecer los objetivos de la organización con el fin de llegar a cumplir con las metas empresariales.

2.4.4. Control

“Es la función administrativa concerniente a la supervisión de las actividades de los empleados, busca que la organización siga el camino correcto hacia sus metas y se encarga de hacer correcciones, según sea necesario” (Daft & Marcic, 2010, p. 37)

El control ayuda a mejorar la calidad, reducir los tiempos en los procesos de producción y perfeccionar el trabajo en equipo, obteniendo resultados según el desempeño de cada operación.

2.5. Misión

2.5.1. Definición

La misión es una actividad estratégica para cualquier empresa que tiende a lograr el éxito, ya que por medio de ella orienta la continuidad formal de su permanencia en el mercado y desarrolla relaciones formales de integración con la dirección de la empresa. (Melgar, 2010, p. 6)

La misión muestra lo que es una empresa, la cual decide que ofrecer, que servicio brindar, que producir a quien clientes atiende, entre otros; Esta misión debe contar con la

participación de todos quienes conforman la entidad como son los propietarios, trabajadores, clientes y proveedores, cumpliendo así las políticas empresariales orientadas a guiar la organización.

2.5.2. Importancia

La misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. El impacto de la misión está determinado por varios elementos como el compromiso con la misión, que sea compartida por la mayoría de los funcionarios y que se sientan identificados. Así como el grado al que la organización alinea su estructura interna, políticas y procedimientos a su misión. (Naumov, 2011, p. 24)

El contar con una misión dentro de la organización es de vital importancia, ya que a partir de esta se enuncian los objetivos con los cuales se pretende alcanzar un propósito empresarial y reconocimiento en el mercado.

2.5.3. Características para estructurar la misión

“La Misión es la declaración que sirve para saber cuál es nuestro negocio o razón fundamental de ser y operar. Es el primer paso y uno de los elementos críticos para realizar una planeación estratégica” (Naumov, 2011, p. 24)

- ❖ “Declaración concisa”.
- ❖ “Orientación interna”
- ❖ “Describe la razón de ser y el propósito básico de la organización”.
- ❖ “Describe los valores internos y para el cliente”
- ❖ “Describe cómo se va a competir en el mercado”

2.6. Visión

2.6.1. Definición

Es una guía general de lo que se cree que la institución será en el futuro ante los ojos de los demás, tanto de dentro de la empresa como fuera de la misma parte importante para el buen funcionamiento de la institución. La Visión del futuro a menudo es la base de la misión histórica que se espera lograr ser. (Melgar, 2010, p. 28)

La visión se la estructura con un enfoque a futuro, en el cual se detalla las aspiraciones y metas que la empresa desea alcanzar, involucrando el comportamiento y movimiento de todos los que conforman la empresa.

2.6.2. Importancia

La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, de él se extrae fuerzas en los momentos difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en el negocio. (Naumov, 2011, p. 14)

Una visión representa el resultado de alcanzar una imagen clara que le ayudará a la empresa a conseguir un efecto positivo y real de las metas que se pretende alcanzar.

2.6.3. Beneficios de crear una visión

- ❖ “Una visión es una imagen idealizada del futuro de la empresa u organización. Esto puede traer muchos beneficios para usted”.
- ❖ “La visualización es el primer paso para la planificación estratégica”.
- ❖ “Una visión compartida por todos los miembros de su empresa puede ayudar a todos los miembros de establecer metas para avanzar en la organización”.
- ❖ “Una visión también puede motivar y capacitar a los empleados”.

- ❖ “Sin una fuerte visión, planes estratégicos no pueden ser debidamente delineados ya que no hay principio rector o ideal con el plan”.
- ❖ “Una visión le da sentido al trabajo de los pueblos”.
- ❖ “Una visión efectiva que llama la atención a las personas, las motiva a aprovechar su impulso competitivo”
- ❖ “Una visión es una imagen idealizada de la futura organización y expresa la razón de la organización por la existencia.” (Naumov, 2011, págs. 15-16)

2.7. Objetivos

2.7.1. Definición

“Objetivos es una situación deseada que se quiere alcanzar. Los objetivos indican la orientación que la organización busca seguir” (Chiavenato, 2010, p. 21)

La determinación de objetivos pretende alcanzar resultados eficientes con los recursos existentes en la organización en función del tiempo establecido para el cumplimiento de los mismos, dando así una guía clave al momento de tomar decisiones.

2.7.2. Importancia

“Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa” (Chiavenato, 2010, p. 21)

- ❖ “Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección”
- ❖ “Sirven de guía para la formulación de estrategias”
- ❖ “Sirven de guía para la asignación de recursos”.
- ❖ “Sirven de base para la realización de tareas o actividades”.

- ❖ “Permiten evaluar resultados, al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador”.
- ❖ “Generan coordinación, organización y control”.
- ❖ “Generan participación, compromiso y motivación; y, al alcanzarlos, generan un grado de satisfacción”.

Los objetivos son de gran importancia ya que permiten alcanzar las metas propuestas por la empresa de una manera eficiente con el personal adecuado y la optimización de recursos.

2.7.3. Objetivos

Los objetivos deben servir a la empresa; por lo tanto, deben reunir ciertas características que reflejan su utilidad, presentan objetivos hacia los cuales disparará la empresa o institución conforme progresa el plan; logrando llevar a cabo su misión y cumplir con los compromisos de la empresa. (Thompson, 2012, p. 30)

Los objetivos deben ser:

- ✓ **“Medibles.** - Los objetivos deben ser mensurables, es decir, deben ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo. Por ejemplo, en vez del objetivo: “aumentar las ventas”, un objetivo medible sería: “aumentar las ventas en un 20% para el próximo mes”. Sin embargo, es posible utilizar objetivos genéricos, pero siempre y cuando éstos estén acompañados de objetivos específicos o medibles que, en conjunto, permitan alcanzar los genéricos”.
- ✓ **“Claros.** - Los objetivos deben tener una definición clara, entendible y precisa, no deben prestarse a confusiones ni dejar demasiados márgenes de interpretación”.

- ✓ **“Alcanzables.** - Los objetivos deben ser posibles de alcanzar, deben estar dentro de las posibilidades de la empresa, teniendo en cuenta la capacidad o recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) que ésta posea. Se debe tener en cuenta también la disponibilidad de tiempo necesario para cumplirlos”.
- ✓ **“Desafiantes.** - Deben ser retadores, pero realistas. No deben ser algo que de todas maneras sucederá, sino algo que signifique un desafío o un reto. Objetivos poco ambiciosos no son de mucha utilidad, aunque objetivos fáciles al principio pueden servir de estímulo para no abandonar el camino apenas éste se haya iniciado”.
- ✓ **“Realistas.** - Deben tener en cuenta las condiciones y circunstancias del entorno en donde se pretenden cumplir, por ejemplo, un objetivo poco realista sería aumentar de 10 a 1000 empleados en un mes. Los objetivos deben ser razonables, teniendo en cuenta el entorno, la capacidad y los recursos de la empresa”.
- ✓ **“Coherente.** - Deben estar alineados y ser coherentes con otros objetivos, con la visión, la misión, las políticas, la cultura organizacional y valores de la empresa”.

2.8. Políticas

2.8.1. Definición

“Las políticas son decisiones preestablecidas que orientan la acción de los mandos, medios y operativos. Su propósito es unificar la acción y la interpretación de situaciones relativamente previstas” (Hernandez, 2010, p. 150)

Las políticas son normas que rigen la conducta de los empleados dentro de una organización, así como también la forma como se realizan las actividades, esto se establece en dirección de la cultura organizacional, siendo estas guías para tomar decisiones en caso de presentarse problemas.

2.8.2. Importancia

“Es el sistema por el cual, la empresa tiene control de todas sus operaciones diarias, de compra, venta, inversiones gastos créditos, logística, que deben ser analizados, clasificados, resumidos y registrados, para proporcionar información a terceros y autoridades” (Hernandez, 2010, p. 151)

- “Facilitan la delegación de autoridad. Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones”.
- “Evitan pérdida de tiempo a los supervisores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados”
- “Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades”.
- “Contribuyen al logro de objetivos de la empresa”.
- “Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones”.
- “Indican el personal como deben de actuar en su operación”.
- “Facilitan la inducción del nuevo personal”.

Las políticas permiten establecer decisiones, estableciendo la conducta de los empleados, contribuyendo al logro de los objetivos.

2.9. Código de ética

2.9.1. Definición

Código de Ética es una compilación de fundamentos que dictan y prescriben el comportamiento humano con relación a otros individuos o entidades. Para fines de ser explícito y difundirlo, el Código de Ética, es generalmente escrito. Este debe tener características propias para una adecuada comprensión y difusión por parte de los agremiados o seguidores. (Robles, 2011, p. 98)

El código de ética permite a una persona llevar a cabo actividades, las cuales deben estar enmarcadas.

2.9.2. Finalidad

Con la finalidad de que los lectores del código entiendan su propósito, se recomienda un discurso sencillo, que especifique una definición, una ejemplificación y una instrucción, con una sintaxis adecuada y una gramática sin errores. Sin olvidar los fundamentos éticos formales y prácticos, surgidos por una amplia participación, democracia efectiva y equidad, a saber: Principios y valores”. (Robles, 2011, p. 99)

2.9.3. Principios

Con la finalidad de que los lectores del código entiendan su propósito, se recomienda un discurso sencillo, que especifique una definición, una ejemplificación y una instrucción, con una sintaxis adecuada y una gramática sin errores. Sin olvidar los fundamentos éticos formales y prácticos, surgidos por una amplia participación, democracia efectiva y equidad, a saber: Principios y valores. (Robles, 2011, p. 101)

2.9.4. Valores

Los valores se derivan de los principios. Son convicciones sólidas sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, que guían las acciones y conducta de los empleados, el propietario y la empresa. Por ejemplo, la importancia de los clientes, el compromiso con la calidad o el respeto a los empleados como individuos. (Naumov, 2011, p. 62)

Para la cultura organizacional de una empresa es indispensable contar con valores y principios, los cuales permiten trabajar en un ambiente tranquilo y en condiciones estables

2.10. Manuales

2.10.1. Definición

Los manuales son fundamentalmente instrumentos de comunicación. Aquellas organizaciones que no los utilizan suelen canalizar sus normas e instrucciones mediante

comunicaciones aisladas que, ni bien cumplan con el objetivo de información, no logran integrarse en un cuerpo orgánico y, por lo tanto, es difícil ubicarlas y establecer si se encuentran vigentes. (Correa, 2010, p. 19)

Los manuales dentro de una organización permiten desarrollar funciones en base a la información planteada en los mismos, optimizando recursos y mejorando el servicio hacia sus clientes.

2.10.2. Ventajas

- a) “Tiene una función unificadora, ya que son un compendio de las funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización.”
- b) “La gestión y la toma de decisiones no quedan supeditadas improvisaciones o criterios personales, sino que son regidos por normas que mantienen continuidad”
- c) “Son un instrumento de comunicación que informa sobre prácticas de la empresa para mejorar la comprensión de sus necesidades globales”.
- d) “Sirven de consulta y para dirimir problemas de jurisdicción o de nivel de autoridad, evitando así conflictos” (Correa, 2010, p. 21)

Son útiles para el entrenamiento y capacitación del personal y posibilitan una evaluación.

2.10.3. Tipos de manuales

“De Normas: principales definiciones de normas y políticas”.

“De Organización: contiene los gráficos de la organización y especifican en detalle la estructura”.

“De Procedimientos: presentan los sistemas y técnicas específicos para la realización de las tareas”. (Correa, 2010, p. 57)

2.10.4. Contenido

“Lo que debe incluir el manual es: contenido, objetivo del manual, objetivos y políticas de la organización, jerarquía, autoridad, control, misiones y funciones, atribuciones, delegación, reemplazo, información, relaciones, responsabilidad, organigrama, y regímenes de autorizaciones” (Correa, 2010, p. 58)

Un manual bien estructurado generará resultados positivos a la empresa, ayudando a cumplir obligaciones y responsabilidades de los trabajadores y logrando cumplir con los objetivos propuestos por la organización.

2.10.5. Importancia

- “Permite que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- “Facilita la toma de decisiones.”
- “Herramienta que permite visualizar con mayor facilidad las tareas o actividades de manera conjunta de una empresa u organización”.
- “Guía eficaz de orientación que se debe aplicar y observar en el trabajo para la preparación, clasificación y comprensión del personal clave”.
- “Proporciona una pauta para el adiestramiento de novatos” (Correa, 2010, p. 59)

2.11. Organigramas

2.11.1. Definición

“El organigrama es la representación gráfica que muestra determinados aspectos de la organización, ya que sólo indica la forma en que se relacionan los distintos departamentos por medio de líneas de autoridad y los principales deberes del cargo” (Correa, 2010, p. 79)

Los organigramas permiten conocer la estructura organizacional de los puestos de trabajo dentro de una empresa siendo estos ubicados desde el mayor rango hasta el menor.

2.11.2. Elementos a presentarse

“Posición o cargo: representa el conjunto de actividades agrupadas de acuerdo con algún criterio de departamentalización y que se asignan a una unidad orgánica o persona. Se representa gráficamente mediante un rectángulo, donde se coloca la denominación del departamento y/o nombre y jerarquía del jefe”.

“Relaciones entre cargos: muestra la relación de autoridad jerárquica mediante líneas continuas que unen las distintas posiciones, y la autoridad funcional o "staff" mediante una línea de trazo partido departamento y/o nombre y jerarquía del jefe” (Correa, 2010, p. 80)

2.11.3. Propósitos

- ❖ “Ubican la posición de cada participante y su relación con el resto”
- ❖ Facilitan la instrucción de quienes ingresan en la organización”
- ❖ “Muestran los puestos, sectores y departamentos y los órganos colectivos”.
- ❖ “Definen los niveles de la jerarquía formal”.
- ❖ “Identifican las relaciones de autoridad lineal y de asesoramiento”.
- ❖ “Especifican divisiones geográficas, por productos o mercados”

Como medio de análisis:

- ❖ “Proveen una visión global de la organización”.
- ❖ “Permiten relevar la estructura vigente y proyectar nuevas estructuras”.
- ❖ “Facilitan la comparación de distintas estructuras”.
- ❖ “Ponen de manifiesto debilidades estructurales”. (Correa, 2010, págs. 81-82)

2.11.4. Importancia

“La importancia de los organigramas en una organización garantiza que los administradores que comprendan el diseño organizacional, y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización” (Hitt Michael, Black Stewart and Porter Lyman, 2011, p. 68)

Los organigramas son de relevante importancia dentro de una organización ya que permite conocer los perfiles y cargos de cada trabajador dentro de la empresa logrando así el logro de objetivos y metas.

2.11.5. Características

- “Representa la realidad de la empresa en un momento y entorno determinados”.
- “Debe considerarse como un elemento dinámico que evoluciona de forma paralela a la organización”.
- “Es una representación concreta y real de la jerarquía de la empresa y de sus relaciones internas. Es fundamental para concretar responsabilidades”
- “Muestra a la sociedad y a la propia empresa el método de dirección, gestión y organización de la empresa”.
- “Es un documento que sirve de referencia informativa de funciones y actividades a todos los trabajadores, y también a terceras personas ajenas a la empresa” (Díaz Paniagua Elena, León Sánchez Miriam, 2014, págs. 86-87)

Es un documento completo, que debe incluir todos los puestos de trabajo. En ocasiones, cuando la empresa es muy grande, completamos el organigrama general con organigramas parciales o de detalle, que reflejan una o varias áreas concretas en la empresa.

2.11.6. Clasificación

Los principales tipos de organigramas que utilizamos en las empresas son:

Cuadro N° 4 Clasificación de los organigramas

Clasificación		Características
Según su extensión	General	Visión conjunta de la organización. Aparecen todos los departamentos y unidades
	Parcial o de detalle	Refleja específicamente un área de la empresa que se quiere destacar
Según la información	Estructural	Muestra las unidades estructurales de la empresa y sus conexiones.
	Funcional	Indica, además de las unidades estructurales, las funciones de cada una de ellas.
	De personal	En cada puesto se indica el nombre de la persona que lo ocupa y su cargo.
Según su representación	Vertical	Los puestos se representan en forma de ramas invertidas. El de mayor categoría arriba y se va descendiendo hasta los puestos más básicos, abriéndose tantas ramas como departamentos, sub-departamentos y puestos que poseen.
	Horizontal	El puesto de mayor rango figura en un lado, el izquierdo, y el resto se presenta abriéndose en ramas horizontales hacia la derecha que se alejan según disminuye la categoría.
	Radial	La persona de mayor categoría se representa en el centro del organigrama y el resto forman órbitas alrededor alejándose según disminuye la jerarquía.

Fuente: (Díaz Paniagua Elena, León Sánchez Miriam, 2014, págs. 92-93)

Elaborado por: La autora

2.12. Flujogramas

2.12.1. Definición

El Flujograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (Acosta, Robert; Arellano Miriam; Barrios Francis, 2010, p. 45)

Los flujogramas permiten conocer los procesos que se realizan dentro de cada departamento o puesto de trabajo, llevando a cabo cada proceso con una secuencia establecida.

2.12.2. Importancia

Es importante ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, en las empresas o departamentos de sistemas se lo considera como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método y sistema. (Acosta, Robert; Arellano Miriam; Barrios Francis, 2010, p. 46)

Son importantes ya que permiten conocer los procedimientos dentro de cada área, cumpliendo así con los objetivos planteados.

2.12.3. Característica

- ✓ **Sintética:** La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto, dejan de ser prácticos.

- ✓ **Simbolizada:** La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.
- ✓ **De forma visible a un sistema o un proceso:** Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales. (Acosta, Robert; Arellano Miriam; Barrios Francis, 2010, p. 47)

2.12.4. Simbología

“ANSI (American National Standard Institute). Una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.”

Cuadro N° 5 Símbolos de los flujogramas

Símbolos	Significado	Descripción
	Inicio o término	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.

	Espera, demora o retraso	Etapa en que algo permanece sin movimiento o actividad, esperando que algo acontezca; también se le conoce como almacenamiento o archivo temporal.
	Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Almacenamiento o 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 continúa el diagrama de flujo.
	Operación	Es cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido.
	Transporte	Actividad de mover de un lugar a otro.

Fuente: (Acosta, Robert; Arellano Miriam; Barrios Francis, 2010) ANSI
Elaborado por: La autora

2.13. Reglamento interno

2.13.1. Definición

(www.trabajo.gob.ec/wp.../Reglamento-Interno-MRL-corrregido-21.doc, 2015)

“El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa”

El reglamento interno dentro de la empresa ayuda a llevar un mejor direccionamiento de la misma, debido a que en este documento se detalla todas las obligaciones y prohibiciones tanto del empleador como de los trabajadores que deben cumplir para lograr un fin en común.

2.13.2. Elementos que debe tener un reglamento interno

- “Las disposiciones disciplinarias que se acometerán y la manera de llevarlos a cabo”.
- “Las sanciones en caso de incumplimiento con el reglamento interno tanto el empleador como los trabajadores”.
- “Prohibiciones y obligaciones del empleador y de los empleados”.

2.14. Control interno

2.15.1. Definición

“El control interno tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones, sin autorización” (Lefcovich, 2009, p. 8)

Su principal misión es proteger los activos, emitir información confiable, aumentar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas de la empresa.

2.15.2. Clases de control interno

a) Contables

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables. El control interno contable busca evitar el mal uso o la alteración de los valores presentados en el Balance General. (Navarro, 2010, p. 11)

b) Administrativos

“Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables” (Navarro, 2010, p. 11)

2.15.3. Limitaciones

“Todo sistema de control interno tiene limitaciones. Siempre existe la posibilidad de que al utilizar procedimientos de control existan errores, por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, falla humana, etc. Cualquier proyección de una evaluación actual del control interno contable, está sujeto a riesgos. (Moreno, 2009, p. 19)

Debe existir un control claro que permita mantener los procesos claros y establecidos a fin de evitar que existan errores, optimizando así los recursos de la empresa.

2.15. Aspecto legal

En toda organización se debe llevar a cabo funciones en base a las leyes, reglamentos o normas que establece el país, es por esto que dentro de las empresas las principales obligaciones con el estado son el pago de tributos y la afiliación al seguro social de todos los trabajadores que conforman la empresa.

2.15.1. El Servicio de Rentas Internas (SRI)

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. (SRI, 2014)

El Servicio de Rentas Internas exige el cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos a fin de contribuir con el Estado para ayuda en la sociedad.

2.15.2. Obligaciones tributarias con el Servicio de Rentas Internas (SRI)

a) Impuesto al Valor Agregado

Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados. Existen básicamente dos tarifas para este impuesto que son tarifa 12% y tarifa 0%. (Art. 52 LORTI)

b) Impuesto a la Renta

“Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1o. de enero al 31 de diciembre” (SRI, 2014)

c) Retención en la Fuente

La retención es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios, de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos. Este valor debe ser entregado al Estado a nombre

del contribuyente, para quien esta retención le significa un prepago o anticipo de impuestos. (SRI, 2014)

2.15.3. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

IESS o Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución gubernamental ecuatoriana encargada de proporcionar prestaciones económicas y de salud, así como servicios sociales para satisfacer las necesidades básicas de la sociedad civil a fin de proporcionar su buen vivir. <http://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>

El Instituto de seguridad Social brinda servicios económicos y de salud a todos los trabajadores que se encuentran afiliados a este ente a fin de lograr mejor bienestar en los empleados.

2.16. Contabilidad

2.16.1. Definición

“Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término” (Zapata, 2011, p. 46)

La contabilidad es aquella que permite llevar a cabo el registro e interpretación de movimientos económicos, presentando al final de estos resultados que ayuden a evidenciar la situación de la empresa.

2.16.2. Importancia

Tanto los objetivos como la importancia que tiene la contabilidad, quedan establecidos por lo que se puede interpretar de las diferentes definiciones modernas de la misma. El objeto, es el de obtener y comunicar información económica y financiera a usuarios internos y externos respecto de una unidad económica. (Gonzalez, 2012, p. 58)

Usuarios Internos

1. Dueños y socios.
2. Directores y administradores.
3. Empleados y sindicatos.

Usuarios Externos

1. Nuevos Inversionistas.
2. Entidades Financieras.
3. Proveedores y acreedores.
4. Gobierno.
5. Público en General.

“En consecuencia, la importancia de contabilidad queda implícita, ya que el instrumento más confiable en el cual basaran sus decisiones en forma oportuna a los diferentes usuarios de esta información económica y financiera” (Gonzalez, 2012, p. 36)

La contabilidad dentro de toda organización es importante, ya que permite mantener un control y registro de las operaciones económicas, a fin de lograr obtener una rentabilidad al finalizar cada año, tomando así decisiones oportunas y precisas que mejoren la economía organizacional.

2.16.3. Objetivo

Su principal Objetivo de la contabilidad, es dar a conocer el estado financiero de una empresa en un tiempo contable, que este puede ser de un mes, dos meses, o un año, la información brindada por la contabilidad les ayudaran a los inversionistas para la toma de decisiones. <http://ecamm.galeon.com/aficiones2265078.html>.

2.16.4. Políticas contables

“Son los principios específicos, bases, acuerdos, reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de estados financieros”

<http://plaPncontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-08.html>

2.16.5. Proceso contable

“El ciclo contable no es más que el registro de todas las transacciones mercantiles en forma clara, objetiva y cronológica, desde su origen que son los documentos fuente hasta la preparación y presentación de los Estados Financieros al final del periodo contable”

(Navarro, 2010, p. 146)

El Proceso Contable contiene los siguientes pasos:

- a) “Comprobantes o Documentos Fuente”
- b) “Estado de Situación Inicial”
- c) “Libro Diario (Jornalización)”
- d) “Libro Mayor (Mayorización)”
- e) “Libros Auxiliares”
- f) “Balance de Comprobación”
- g) “Ajustes y Resultados”
- h) “Cierre de Libros”
- i) “Estados Financieros”

2.16.6. Normas Internacionales de Información financiera (NIIF)

Las Normas Internacionales de Información Financiera corresponden a un conjunto de único de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basados en principios claramente articulados; que requieren que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los inversionistas, y a otros usuarios, a tomar decisiones económicas.
“<http://www.gerencie.com/que-son-las-niif.html>”

Las Normas Internacionales de Información Financiera permiten llevar un registro de las actividades contables a nivel mundial a fin de dar a conocer resultados entendibles para tomar decisiones económicas.

2.16.7. Estados financieros bajo NIIF

Los Estados Financieros deben contener en forma clara y comprensible suficientes elementos de manera tal que permitan evaluar la situación económica y financiera y los cambios que se han realizado de la empresa, siendo necesario entonces las Notas aclaratorias, así como anexos a las principales cuentas para mejor comprensión.
“<http://www.gerencie.com/que-son-los-estados-financieros-bajo-niif.html>”

Los Estados financieros son de gran importancia para la gestión empresarial ya permiten realizar Análisis Financieros indicando que es lo necesario para el buen funcionamiento de la organización, así como también dar a conocer periódicamente a quienes necesiten la información referente a todas las operaciones de la empresa, enfocándose principalmente en el análisis de la rentabilidad empresarial, así como también en la cantidad de recursos usados por cada área que conforma la misma, permitiendo entonces la administración de los activos e inversiones empresariales.

Los Estados Financieros básicos son los siguientes:**a) Estado de situación financiera**

“El Balance General presenta la información contable clasificada y ordenada las cuentas de Activos, Pasivos y Patrimonio, de manera que se pueda indicar la posición económica de la empresa en un periodo determinado”

b) Estado de situación económica o estado de pérdidas y ganancias.

“Este estado detalla los ingresos y gastos resultantes de las operaciones económicas de una entidad, lo que permite medir los resultados económicos de un periodo determinado que pueden ser ganancia o pérdida”.

c) Estado de flujo de efectivo

“El estado de Flujo de Efectivo presenta en forma resumida y clasificada los diversos conceptos de entradas y salidas de efectivo que se han efectuado durante el periodo económico, permitiendo evaluar la habilidad gerencial para el uso de la capacidad financiera de la empresa”.

d) Estado de cambios en el patrimonio o estado de evolución patrimonial.

“Este estado tiene la finalidad de informar a los propietarios el valor actual de sus aportes de capital y los cambios que ocurren en el patrimonio durante el periodo contable, a fin de que tomen las decisiones apropiadas”.

e) Notas a los estados financieros

Estas son notas de información aclaratoria y justificativa de singular importancia para respaldar los rubros y cuentas detallados en los estados financieros y que se presenta de manera resumida y en orden cronológico.

2.16.1. Normas Internacionales de Contabilidad

Las NIC, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo sus experiencias comerciales, ha considerado de importancias en la presentación de la información financiera. (Normas Internacionales de Contabilidad, s.f.)

Las Normas Internacionales de Contabilidad dan a conocer de qué manera se debe presentar la información financiera y como deben aparecer en los registros a fin de dar a conocer un contexto legible de las operaciones.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción

Hotel La Playa se encarga de brindar servicios de hotelería a todos los clientes que acuden hacia sus instalaciones en las áreas de hospedaje, restaurante y área húmeda.

Con el desarrollo y aplicación del manual se facilitará el manejo de los recursos con los que cuenta la entidad y se establecerá políticas adecuadas que permitan una mejora en la calidad de servicio y atención al cliente, para poder lograr mayor eficiencia, eficacia y agilidad en los procesos.

3.2. Objetivos

3.3.1. General

Desarrollar un manual administrativo, contable y financiero que permita controlar el manejo del recurso humano, económico y material tendientes a mejorar la gestión administrativa y financiera en el Hotel La Playa.

3.3.2. Específicos

- Desarrollar la base filosófica de la empresa.
- Establecer la estructura organizacional del Hotel La Playa.
- Levantar procesos administrativos, contables y financieros para el Hotel La Playa e implantar funciones y responsabilidades a cada área de trabajo.

- Difundir políticas al personal dando a conocer las actividades a desarrollarse para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Establecer indicadores financieros que permitan determinar la economía de la empresa.

3.3. Filosofía empresarial

3.3.1. Misión

Hotel La Playa tiene como misión ofrecer servicios a sus clientes locales, provinciales y nacionales, en las áreas de hospedaje, restaurante y área húmeda, cuenta con un clima estupendo el cual brinda armonía y contacto con la naturaleza, lo que permite brindar un servicio guiado por los valores de la empresa ofreciendo calidad, comodidad y satisfacción a sus clientes.

3.3.2. Visión

Hotel La Playa, en los próximos 5 años será una empresa líder del norte del país, alcanzará prestigio tanto a nivel nacional como internacional, se distinguirá por brindar un servicio de calidad; contando con infraestructura y tecnología adecuada, con un personal calificado en todas sus áreas, llegando a alcanzar el mayor nivel de satisfacción en sus clientes.

3.3.3. Valores

Solidaridad

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

Respeto

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

Responsabilidad

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

Honestidad

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

Lealtad

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

3.3.4. Políticas

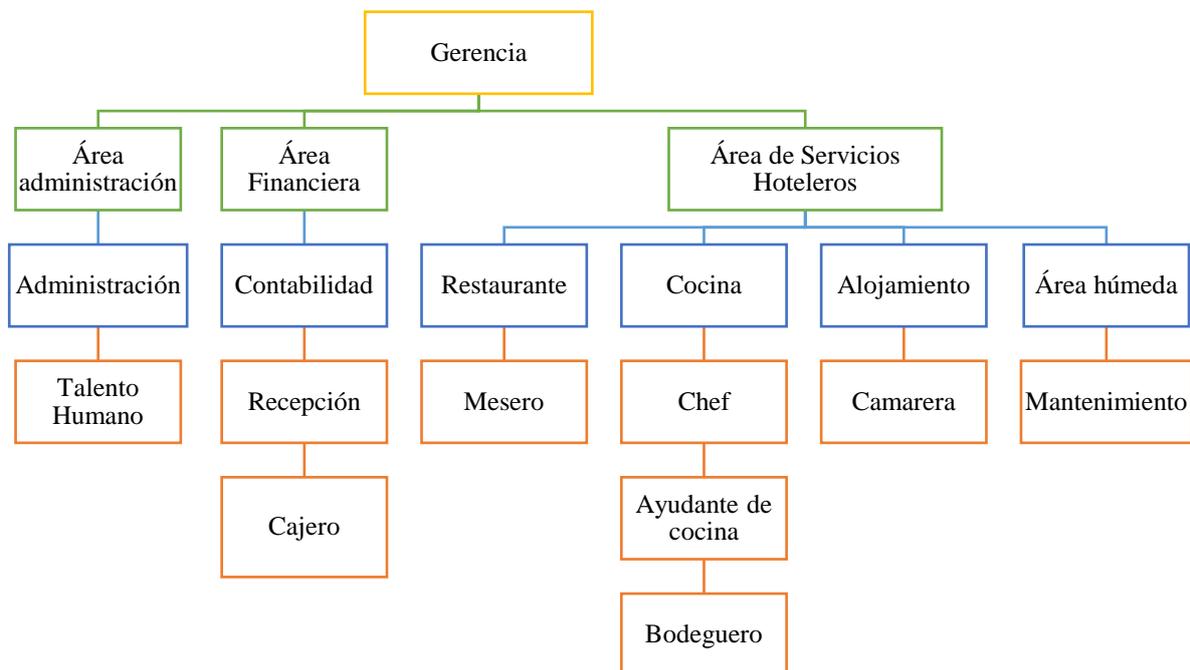
- Revisar y evaluar en forma mensual la eficiencia, efectividad y economía con la que se ha utilizado los recursos de la empresa.
- Atención oportuna y rapidez en el desarrollo de actividades.
- Cumplir con las normas, objetivos y políticas de la empresa a fin de brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Mantener actualizada la información referente a la empresa y al personal.

- Establecer capacitaciones para el personal constantemente en temas tecnológicos y de atención al cliente.
- Mantener la interacción entre el personal para fortalecer el trabajo en equipo.
- Clasificar los desechos en papel y cartón, metal y plásticos, a fin de cuidar el medio ambiente.
- Utilizar los residuos de alimentos para abono de los jardines de la empresa.
- Realizar constantemente mantenimiento de las instalaciones e infraestructura para que no se dañen o deterioren las mismas.

3.4. Estructura organizacional

Hotel La Playa para un mejor desempeño de sus funciones requiere de las siguientes unidades administrativas, las mismas que son de gran importancia para la correcta utilización de los recursos, por lo que se propone la siguiente estructura organizacional.

Gráfico N° 17 Estructura organizacional



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

3.5. Manual de descripción de puestos y funciones

El presente manual es un mecanismo diseñado para Hotel La Playa, en el cual se detallará cada cargo, descripción del puesto, funciones y competencias de todos los puestos de trabajo. Este manual ayudará a tener un enfoque más claro al momento de contratar nuevo personal para la empresa, facilitando la adaptación y el cumplimiento de funciones, garantizando un óptimo resultado en las actividades a realizarse.

3.5.1. Funciones principales de cada puesto de trabajo

Cuadro N° 6 Manual de descripción de puestos y funciones: Gerente

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Gerencia
	Cargo	Gerente
Reporta a:	Ninguno	
Supervisa a:	Administrador	
Descripción del puesto	Responsable de dirigir a toda la empresa, coordinando entre las áreas las funciones a desempeñar, a fin de obtener rentabilidad y sustentabilidad para lograr ser más competitivos, basándose en normativas y reglamentos vigentes.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y controlar las actividades que se desempeñan en cada área. ▪ Representar legalmente en todos los asuntos referentes al Hotel. ▪ Mantener la comunicación abierta con todo el personal. ▪ Velar por el cuidado de las instalaciones e infraestructura del Hotel. ▪ Evaluar las acciones que se llevan a cabo en la empresa. ▪ Estar pendiente a los requerimientos del cliente para que este bien atendido. ▪ Revisar la información financiera a fin de poder tomar decisiones que mejoren la imagen de la empresa. ▪ Establecer metas y objetivos claves para el Hotel. ▪ Tomar decisiones claras para cumplir con los objetivos planteados. 	
Competencias	➤ Productividad	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Perseverancia ➤ Facilidad para interrelacionarse ➤ Emprendedor ➤ Dinámico ➤ Trabajo en Equipo ➤ Manejo de sistemas administrativos.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> o Ingeniero/a en administración de empresas. o Experiencia de 3 años en administración de empresas. o Capacitación en áreas a fines.

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: La autora

Cuadro N° 7 Manual de descripción de puestos y funciones: Administrador

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Administración
	Cargo	Administrador
Reporta a:	Gerente	
Supervisa a:	Recepcionista, meseros, Chefs, camareros, mantenimiento.	
Descripción del puesto	Es el responsable de aplicar mecanismos de control administrativo que garanticen el adecuado registro de los ingresos y gastos, implementando líneas de acción y estrategias que contribuyan a la optimización de los recursos humanos y materiales con los que cuenta el Hotel.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar permisos y licencias con las autoridades correspondientes. ▪ Contratar personal suficiente, profesional y competente requerido para el Hotel. ▪ Supervisar todas las áreas de trabajo. ▪ Comunicar los resultados en función a los objetivos planteados. ▪ Proveer de información suficiente para el apoyo en la toma de decisiones y estrategias. ▪ Trabajar de manera eficiente y eficaz. ▪ Representa a la Institución en el área de su competencia. ▪ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Capacidad para resolver problemas ➤ Autoconocimiento ➤ Integridad 	

	<ul style="list-style-type: none">➤ Comunicación➤ Innovación y creatividad➤ Trabajo en equipo➤ Habilidades para el uso de tecnología
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">o Título de tercer nivel en administración de empresaso Experiencia de 1 años en puestos a fines a la carrera.o Manejo de personal en empresas relacionadas a la actividad.o Capacitación en puestos afines.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 8 Manual de descripción de puestos y funciones: Recursos Humanos

		Manual de descripción de puestos y funciones	
		Área	Administración
		Cargo	Talento Humano
Reporta a:		Gerente	
Supervisa a:		Todas las áreas	
Descripción del puesto	Responsable con las actividades relacionadas con la planificación de la planilla, selección y formación de todo el personal que forma parte de la empresa.		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir los puestos de trabajo. ▪ Seleccionar el personal. ▪ Formar al personal para que se relacione rápido en el área de trabajo. ▪ Contratar personal para cada función dentro de la empresa. ▪ Gestionar los permisos, vacaciones, horas extraordinarias, entre otras. ▪ Crear espacios de integración entre los trabajadores. ▪ Motivar al personal con algún incentivo al cumplir más allá de los objetivos planteados. ▪ Controlar y evaluar el desempeño laboral. ▪ Generar un clima laboral en donde la comunicación sea clave para el desarrollo eficiente de las actividades. 		
Competencias	➤ Liderazgo		

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación ➤ Creatividad e iniciativa personal ➤ Motivación Laboral ➤ Trabajo bajo presión ➤ Conocimiento profesional ➤ Colaboración
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> o Título de tercer nivel en administración de empresas o en administración de recursos humanos. o Experiencia de 2 años en puestos similares. o Certificados en áreas afines al cargo.

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: La autora

Cuadro N° 9 Manual de descripción de puestos y funciones: Contador

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Financiera
	Cargo	Contador
Reporta a:	Gerente	
Supervisa a:	Recepcionista	
Descripción del puesto	Responsable de elaborar, codificar y contabilizar lo referente a procesos contables de la empresa para poder otorgar información financiera oportuna.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos. ▪ Registrar las cuentas de acuerdo a cada movimiento y codificar basándose en el catálogo de cuentas. ▪ Comprobar que todas las facturas y documentos para contabilización contengan correctamente y claramente escritos los datos fiscales para cumplir con las normas y reglamentos vigentes. ▪ Realizar los estados financieros aplicando las NIIF y NIC. ▪ Dar seguimiento a las cuentas por cobrar a fin de que no se conviertan en cuentas incobrables. ▪ Cumplir las obligaciones con el IESS para de que sus trabajadores puedan hacer uso de los servicios en cualquier momento. ▪ Declarar de acuerdo a lo estipulado en el SRI para evitar multas y contribuir así con la sociedad. 	
Competencias	➤ Habilidad	

	<ul style="list-style-type: none">➤ Integración y ética➤ Responsabilidad➤ Confiabilidad➤ Orientación hacia resultados➤ Trabajo bajo presión➤ Productividad➤ Conocimiento profesional➤ Trabajo en equipo➤ Habilidad para planificar y organizar
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en contabilidad y auditoría.• Conocimientos de normativa contable, NIIF, IESS y tributación.• Experiencia de 2 años en puestos a fines a la carrera.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 10 Manual de descripción de puestos y funciones: *Recepcionista*

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Financiera
	Cargo	Recepcionista
Reporta a:	Contador	
Supervisa a:	Ninguno	
Descripción del puesto	Responsable del ingreso de huéspedes, llamadas telefónicas imagen, realizar las reservaciones e informar al administrador.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender y registrar al huésped. ▪ Acomodar al huésped en la habitación. ▪ Efectuar los procedimientos de salida del huésped. ▪ Tomar las reservaciones. ▪ Facilitar información de los servicios del hotel. ▪ Elaborar el cierre de caja. ▪ Cuidar el aseo del área de recepción. ▪ Comunicación y coordinación con las camareras para tareas de limpieza. ▪ Llevar el control de llaves de las habitaciones. ▪ Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del Hotel. ▪ Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento. ▪ Asegurar la satisfacción del cliente. ▪ Actuar en emergencias. ▪ Conocer las funciones y el reglamento interno de los diversos servicios del hotel. ▪ Conocer términos técnicos de hotelería relativos a la recepción. ▪ Facturación y manejo de formas de pago en cheque, efectivo, tarjetas de crédito u otros. 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar bajo presión ➤ Trabajo en equipo ➤ Creativo e innovador 	

	<ul style="list-style-type: none">➤ Claridad y fluidez para comunicarse➤ Vocación de servicio➤ Compromiso con la institución y el trabajo➤ Comunicación
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos sobre hotelería y turismo en general• Dominar idiomas en especial el inglés.• Experiencia de 2 años en puestos similares.• Excelente presencia.• Conocimientos en técnicas de venta

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 11 Manual de descripción de puestos y funciones: Cajero

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Financiera
	Cargo	Cajero
Reporta a:	Contador	
Supervisa a:	Ninguno	
Descripción del puesto	El cajero se encarga de recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes, para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir amablemente a los clientes ▪ Cobrar al cliente el consumo realizado en todas las áreas. ▪ Actuar cordialmente ▪ Receptar todos los abonos y pagos de clientes, registrar en el sistema con toda la información en la misma fecha, forma de pago y cantidad. ▪ Manejar cabalmente el fondo de caja chica y efectuar la reposición oportuna. ▪ Entregar y recibir las llaves de las habitaciones a los clientes. ▪ Llenar el formulario con los datos completos del cliente. ▪ Recaudar todos los ingresos obtenidos por el uso de las áreas. ▪ Verificar la limpieza de las habitaciones y que estas cuenten con todo lo necesario para ser nuevamente alquiladas. 	
Competencias	➤ Trabajo bajo presión	

	<ul style="list-style-type: none">➤ Habilidad para comunicarse fluidamente.➤ Creativo e innovador➤ Organizado➤ Trabajo en equipo➤ Compromiso con la institución y el trabajo.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en hotelería y turismo.• Experiencia de 2 años en puestos similares.• Conocimientos en técnicas de camarero.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 12 Manual de descripción de puestos y funciones: Mesero

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Servicios Hoteleros - Restaurante
	Cargo	Mesero
Reporta a:	Administrador	
Supervisa a:	Ninguno	
Descripción del puesto	Responsable de receptor los pedidos y hacer llegar al cliente los mismos.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el montaje de las mesas, el cual consiste en armar mesas, ubicarlas, colocar sillas y vestirlas (colocar forros). ▪ Decorar mesas, colocar servilletas, cristalería y cubertería. ▪ Servir el plato dependiendo del tipo de servicio. ▪ Prestar también servicio de bar que consiste en preparar y servir las bebidas requeridas por el dueño del evento y brindarlas a cada uno de los invitados. ▪ Desmontaje del evento que es organizar sillas, mesas, manteles y todos los elementos que fueron necesarios para la realización del evento y dejarlos en el lugar indicado para que la empresa de alquiler lo retire. ▪ Atención al cliente. <p>Conocer el menú y precios de los mismos.</p>	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amable y cortés con el cliente. ➤ Conocimiento de la carta del restaurante. ➤ Habilidad para el montaje de los platos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oferta y sugerencia de alimentos. ➤ Habilidad para transportar y servir el plato a la mesa en la mano o en bandeja. ➤ Conocer el mise en place para las áreas de servicio. ➤ Toma de pedidos a los clientes.
<p>Requisitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en hotelería y turismo. • Experiencia de 2 años en puestos similares. • Conocimientos en técnicas de servicio al cliente y en servicio de mesero.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 13 Manual de descripción de puestos y funciones: Chef

		Manual de descripción de puestos y funciones	
		ÁREA	Servicios Hoteleros - Cocina
		CARGO	Chef
Reporta a:		Administrador	
Supervisa a:		Ayudante de cocina y bodeguero	
Descripción del puesto	Responsable del área de cocina en general y de la preparación de alimentos.		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar los ingredientes para consumir o cocinar. ▪ Comprobar la calidad de la comida. ▪ Pesar, medir y mezclar ingredientes según las recetas y el criterio personal, utilizando diferentes utensilios y equipos de cocina. ▪ Regular la temperatura de todos los equipos de cocina, tales como: hornos, parrilla, asadores, etc. ▪ Condimentar y cocinar el alimento según las recetas, el criterio personal o la experiencia, utilizando una serie de métodos. ▪ Dividir el alimento en porciones y asegurarse de que está bien presentado. ▪ Entregar los platos a los meseros para que se procedan a servir a los clientes. ▪ Preparar menús y calcular las necesidades de alimentos y los costes. ▪ Controlar, pedir, recibir y almacenar los suministros. ▪ Inspeccionar y limpiar todas las áreas de la cocina y los equipos utilizadas en ella, garantizando la seguridad y las prácticas higiénicas de manejo de alimento. 		
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creativo e innovador ➤ Trabajo en equipo ➤ Manipular y trabajar en la presentación de alimentos. 		

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar bajo presión ➤ Conocer las técnicas para el aprovisionamiento, manipulación y conservación de alimentos. ➤ Preparar y presentar elaboraciones básicas y platos elementales. ➤ Conocer las técnicas básicas para la preparación y presentación de los platos. ➤ Curiosidad y agilidad ➤ Orden y limpieza ➤ Tener sentido de las proporciones.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos sobre hotelería y turismo en general • Experiencia de 2 años en puestos similares. • Conocimientos en técnicas de cocina

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 14 Manual de descripción de puestos y funciones: Ayudante de cocina

		Manual de descripción de puestos y funciones	
		ÁREA	Servicios Hoteleros – Cocina
		CARGO	Ayudante de cocina
Reporta a:		Chef	
Supervisa a:		Ninguno	
Descripción del puesto	Ayudan al personal de cocina en los restaurantes, preparando platos y la comida y también realizando la limpieza de los utensilios, platos y ollas y la cocina en general.		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne). ▪ Medir y mezclar ingredientes, utilizando básculas y jarras medidoras. ▪ Preparar platos para servir. ▪ Preparar cosas básicas, tales como: salsas, aliños, sándwiches, postres, sopas, etc. ▪ Llevar conjuntamente con el bodeguero un control de las existencias y preparar un informe para realizar el nuevo pedido de toda la mercadería. ▪ Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje. ▪ Mantener limpia todas las zonas de trabajo, para evitar la contaminación e infección de alimentos. ▪ Mantener limpia la cocina (barriendo y fregando suelos y sacando la basura). 		

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecurrir y lavar los platos y colocarlos en el sitio adecuado (en armarios, cajones, etc.)
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agilidad ➤ Ayudar al chef a preparar los alimentos ➤ Trabajo en equipo ➤ Controlar las existencias e informar. ➤ Mantener limpia la zona de trabajo ➤ Lavar y escurrir la vajilla y colocarlos en el sitio adecuado. ➤ Creativo e innovador
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> o Conocimientos sobre hotelería y turismo en general o Experiencia de 2 años en puestos similares. o Conocimientos en técnicas de cocina

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 15 Manual de descripción de puestos y funciones: Bodeguero

		Manual de descripción de puestos y funciones	
		Área	Servicios Hoteleros – Cocina
		Cargo	Bodeguero
Reporta a:		Administrador	
Supervisa a:		Gerente y contador	
Descripción de puesto	Mantener el resguardo de los bienes materiales adquiridos por el servicio para ser utilizados en labores propios de la organización, que se encuentre en tránsito o en forma permanente en las bodegas destinadas para dichos fines		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener los registros de ingreso y salida de materiales, equipos, herramientas y otros, que permanecen en bodegas hacia las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas durante el día. ▪ Mantener al día los archivos de documentos que acreditan la existencia de materiales en bodega, tales como: resoluciones u órdenes de compras, copias de facturas, guías de despacho, etc. ▪ Preocuparse de mantener aislados aquellos elementos combustibles e inflamables, para cuyo efecto debe asesorarse por el encargado de prevención de riesgos. ▪ Firmar las respectivas facturas en trámite, acreditando con su firma la recepción de los bienes. ▪ Informar oportunamente a su jefe superior, en caso de pérdidas de especies detectadas en el ejercicio de sus funciones. ▪ Archivar en orden los pedidos del día. ▪ Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas durante el día. ▪ Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar 		

	<p>correctamente el documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código. ▪ Mantener la limpieza de la bodega (estanterías, piso e insumos). ▪ Velar porque no haya roedores u otra plaga que destruya los insumos o materiales existentes.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Manejo de conflictos ➤ Planificación y organización ➤ Manejo de programas de inventarios ➤ Trabajo bajo presión ➤ Llevar un control de existencias ➤ Realizar los pedidos de mercadería e insumos. ➤ Registrar todas las entradas o compras. ➤ Chequear el estado de materiales e insumos.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> o Título en contabilidad y auditoría o Certificados de capacitación en aspectos de registro de existencias. o Técnicas de bodegas. o Experiencia mínima 1 años en puestos similares.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 16 Manual de descripción de puestos y funciones: Camarera

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Servicios Hoteleros - Hospedaje
	Cargo	Camarera
Reporta a:	Administrador	
Supervisa a:	Ninguno	
Descripción de puesto	Tiene la responsabilidad de tener limpias y arregladas las habitaciones y sus alrededores, así como la limpieza de todo el Hotel.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpiar, asear y ordenar las habitaciones. ▪ Adecuar la habitación para recibir a un huésped acorde a sus expectativas. ▪ Ordenar la habitación ocupada. ▪ Efectuar controles y registros. ▪ Operar con equipos de limpieza en el trabajo. ▪ Brindar información del establecimiento al huésped. ▪ Velar por la seguridad y privacidad del huésped. ▪ Asegurar la satisfacción del cliente. ▪ Mantener la comunicación con los demás departamentos. ▪ Reponer el stock de aguas y papelería para el cliente. ▪ Conservación, lavado y planchado de las prendas del hotel. ▪ Ofrecer un servicio de ropa al cliente, dando a la ropa el tratamiento independiente. ▪ Entregar la ropa limpia a los clientes. ▪ Técnicas de montaje de camas y presentación de piezas de menaje. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rutinas de lavandería. ▪ Informa de manera clara y verbal al administrador e informa de manera escrita en caso de que exista inconvenientes.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Orientar al cliente ➤ Orden y calidad en la limpieza de habitaciones. ➤ Preparar las herramientas necesarias para realizar el trabajo. ➤ Efectuar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones ➤ Colocar los complementos que la habitación requiere. ➤ Atender al cliente cordialmente.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> o Título de bachiller o afines a estudios de turismo. o Certificados de capacitación en aspectos de hotelería, o Técnicas de limpieza. o Experiencia mínima 1 años en puestos similares.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 17 Manual de descripción de puestos y funciones: Mantenimiento

	Manual de descripción de puestos y funciones	
	Área	Servicios Hoteleros - Área Húmeda
	Cargo	Mantenimiento
Reporta a:	Administrador	
Supervisa a:	Todas las áreas	
Descripción del puesto	Responsable de la administración, gestión y control de las diferentes máquinas que funcionan dentro del Hotel que proveen sea de luz, agua, teléfono, áreas públicas, lavado, zona húmeda	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un programa anual de mantenimiento preventivo del edificio, instalaciones, maquinaria y equipos. ▪ Elaborar un presupuesto anual que se utilizará en reparaciones, modificaciones y mantenimiento general del hotel. ▪ Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área. ▪ Evaluar periódicamente las técnicas de mantenimiento de los equipos, redes de distribución e infraestructura ▪ Proponer las mejoras e innovaciones de equipos e instalaciones 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por el cuidado de las instalaciones. ➤ Realizar reparaciones o trabajos de mantenimiento ➤ Elaboración de presupuestos de gastos, que permitan tener mayor organización y control en las funciones. ➤ Trabajo en equipo ➤ Creatividad e innovación 	

	➤ Agilidad en las actividades
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> o Conocimientos en electricidad y arreglo de diversidad de maquinarias. o Haber trabajado en empresas similares o afines. o Mínimo un año de experiencia.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

3.6. Manual de procesos

Se procedió a elaborar un documento el mismo que cuenta detalladamente las actividades que se deben realizar en cada área, incluye además los puestos de trabajo y las funciones que cada empleado desarrolla dentro del Hotel.

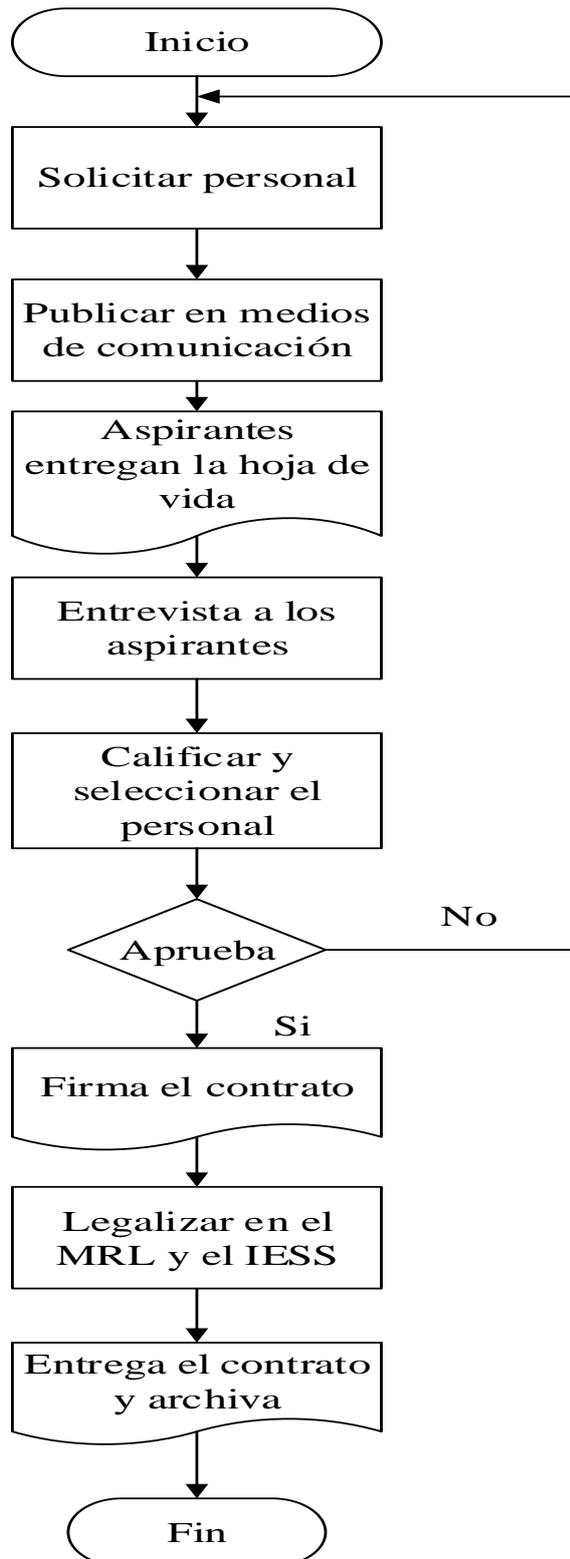
3.6.1. Flujogramas de procesos

Cuadro N° 18 Proceso: Contratación de personal

	Manual de procesos	
	Proceso	Contratación de personal
	Responsable	Gerente-Contadora
N°	ACTIVIDADES	
1	Solicita personal para el puesto de trabajo que se requiere contratar.	
2	Publicar en los diferentes medios de comunicación los requerimientos del personal a contratarse.	
3	Los aspirantes se acercan al Hotel a entregar la hoja de vida.	
4	Realizar las entrevistas a los aspirantes que cumplen con todos los requisitos.	
5	Calificar y seleccionar a la persona con el perfil y conocimiento que requiere para el puesto de trabajo.	
6	Firmar el contrato e incluir en la nómina.	
7	Legaliza el contrato en el Ministerio de Relaciones Laborales y realizar los trámites en el IESS.	
8	Entregar una copia del contrato al empleado y archiva el original.	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 18 Flujograma de procesos: Contratación del personal



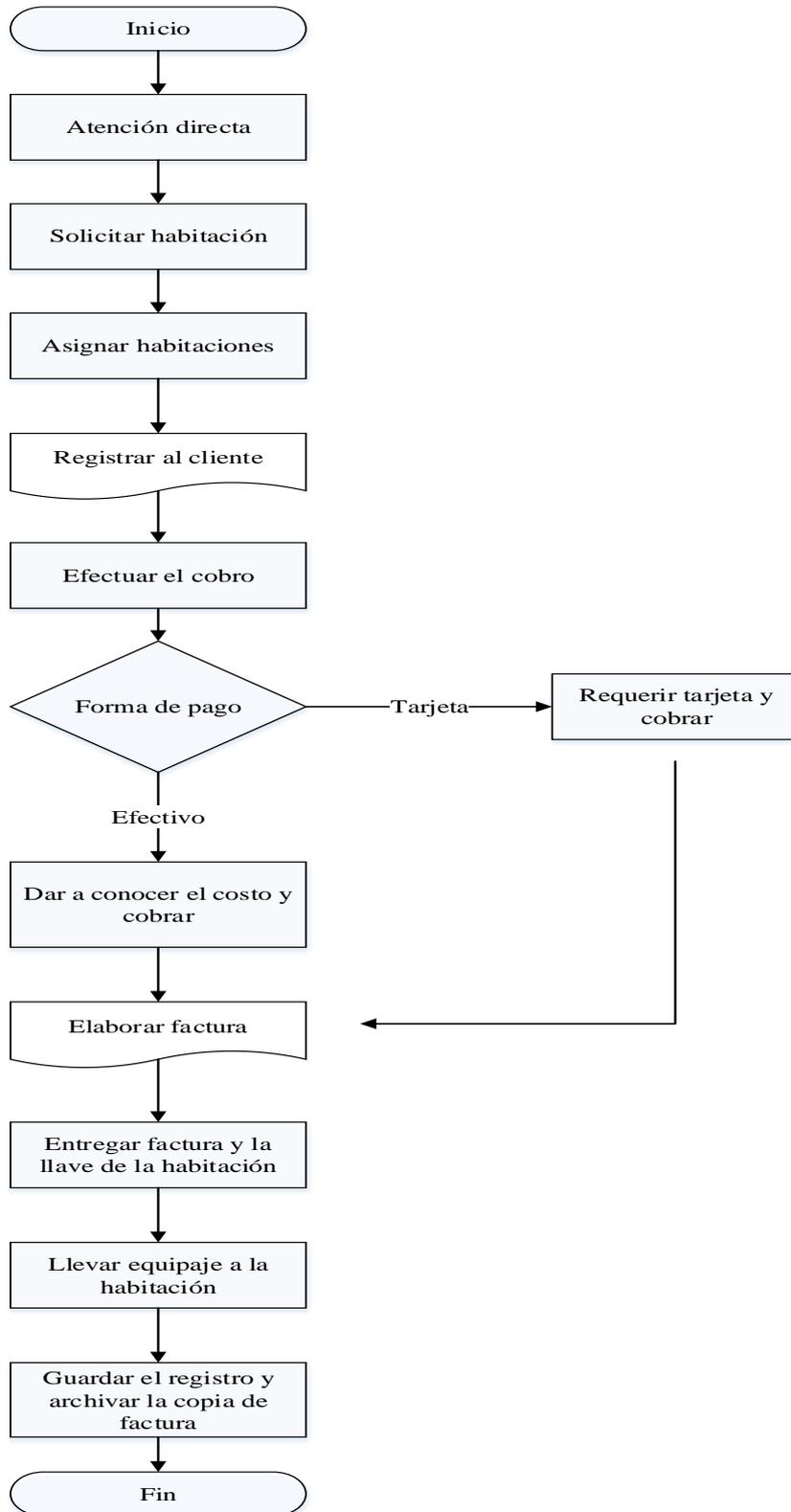
Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 19 Ingreso de clientes a la habitación

		Manual de procesos	
		Proceso	Ingreso de clientes a la habitación
		Responsable	Recepcionista
N°	ACTIVIDADES		
1	Atender directamente al cliente en el servicio de hospedaje.		
2	El cliente solicita una habitación en el hotel.		
3	Asignar la habitación, comprobar la disponibilidad de habitación.		
4	Registrar al cliente y dar información del costo de la habitación, los servicios que ofrece y dar a conocer que condiciones tiene el hotel para el uso de sus habitaciones.		
5	Efectuar el cobro de la habitación, sea este en efectivo o con tarjeta.		
6	Elaborar la factura en el que se detalla el servicio de hospedaje		
7	Entrega la factura y la llave con el número de la habitación al cliente.		
8	Llevar el equipaje a la habitación del cliente.		
9	Guardar el registro de la habitación y archivar la copia de factura.		

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: La autora

Gráfico N° 19 *Flujograma de procesos: Ingreso de clientes a la habitación*



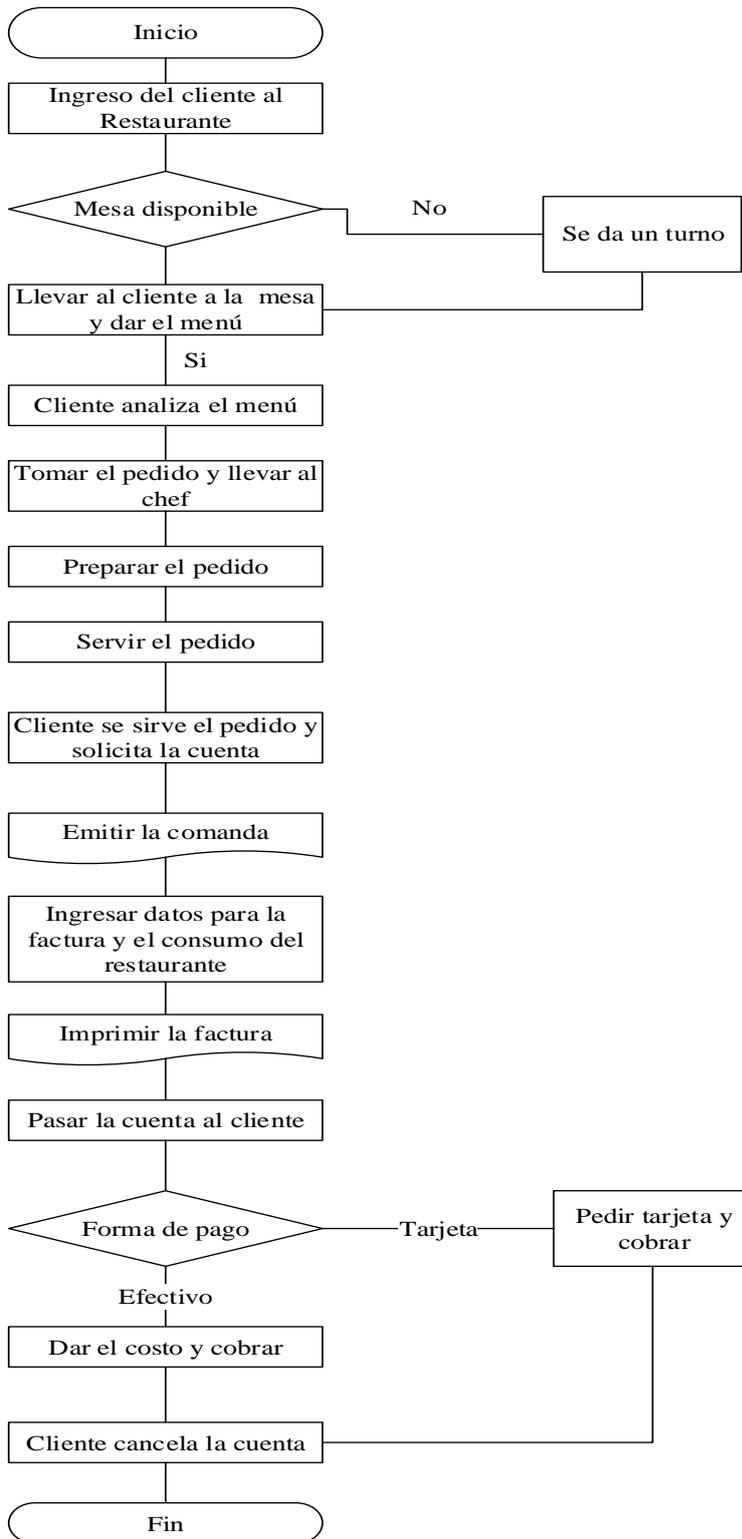
Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 20 Proceso: Servicio de alimentación en el restaurante

		HOTEL LA PLAYA	
		Manual de procesos	
		PROCESO	Servicio de alimentación en el restaurante
		RESPONSABLE	Mesero
N°	ACTIVIDADES		
1	El cliente ingresa al restaurante y pide una mesa.		
2	Atender, llevar a la mesa y dar el menú al cliente.		
3	El cliente analiza el menú y hace su pedido.		
4	Tomar el pedido al cliente y llevar al chef.		
5	Preparar el pedido que solicitó el cliente.		
6	Servir el pedido al cliente.		
7	El cliente se sirve el pedido y solicita la cuenta.		
8	Emitir la comanda.		
9	Imprime la factura para que sea llevada al cliente.		
10	Pasar la cuenta al cliente.		
11	El cliente paga la cuenta.		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 20 *Flujograma de procesos: Servicio de Alimentación en el Restaurante*



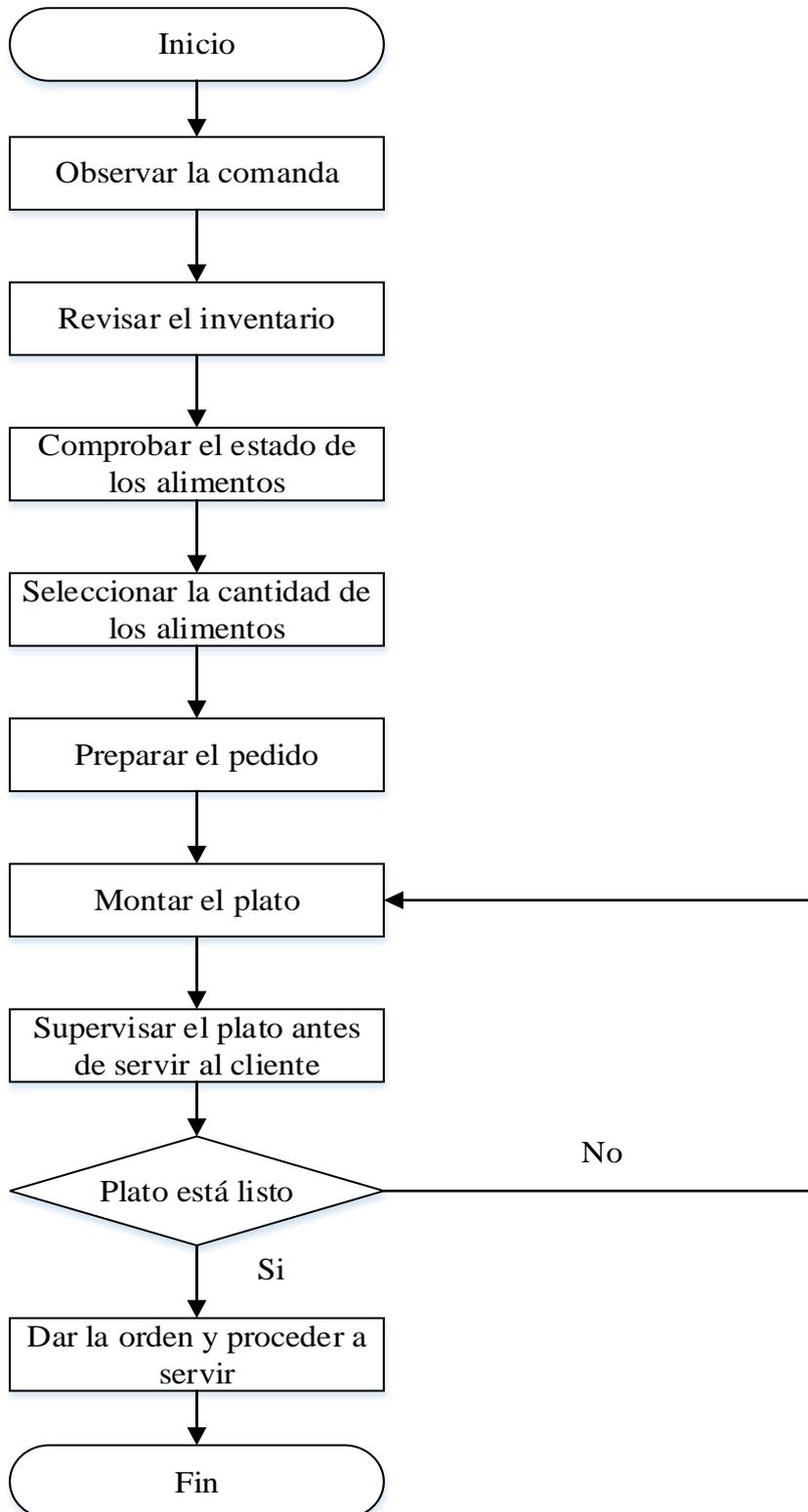
Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 21 Proceso: Preparación del pedido solicitado por el cliente

	HOTEL LA PLAYA	
	Manual de procesos	
	PROCESO	Preparación del pedido solicitado por el cliente
	RESPONSABLE	Chef
N°	ACTIVIDADES	
1	Observar la comanda con el pedido del cliente.	
2	Revisar el inventario de ingredientes.	
3	Comprobar el estado de los alimentos a ser preparados.	
4	Seleccionar la cantidad necesaria para preparar los alimentos.	
5	Preparar el pedido solicitado por el cliente.	
6	Montar el plato con guarniciones según el pedido.	
7	Supervisar que el plato este bien preparado y listo para poder servir al cliente.	
8	Dar la orden y proceder a servir al cliente.	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 21 *Flujograma de procesos: Preparación del plato solicitado por el cliente*

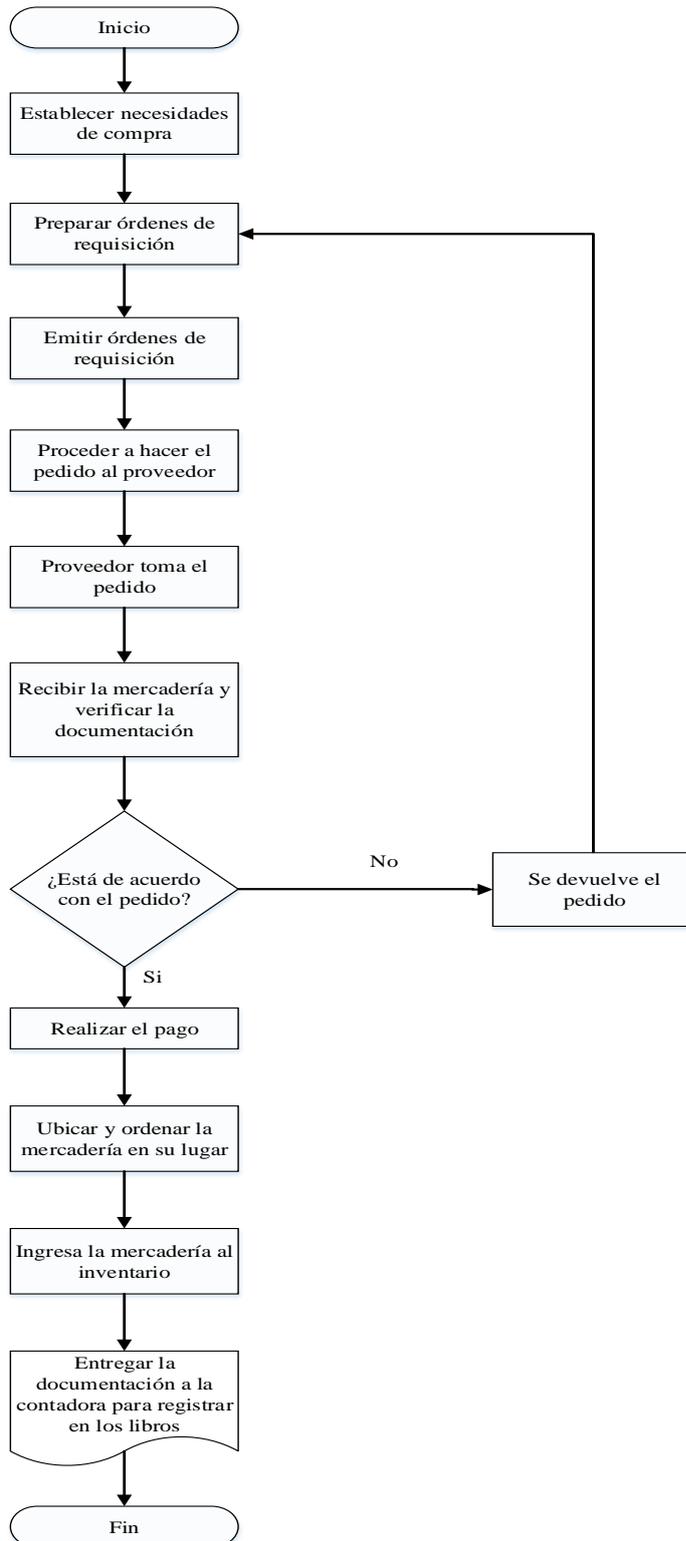


Cuadro N° 22 Proceso: Efectuar la compra de mercadería

		HOTEL LA PLAYA	
		Manual de procesos	
		PROCESO	Compra de mercadería
		RESPONSABLE	Bodeguero
N°	ACTIVIDADES		
1	Establecer las necesidades de compra de mercaderías según inventario.		
2	Prepara las órdenes de requisición.		
3	Emitir las órdenes de requisición.		
4	Procede a hacer el pedido al proveedor de la mercadería que hace falta en el inventario.		
5	El proveedor toma el pedido solicitado.		
6	Recibir la mercadería, verificar la documentación, comprobar la calidad y la cantidad de acuerdo a lo solicitado en la orden de compra y la factura.		
7	Realizar el pago de la compra sea esta en efectivo o a crédito y se procede a realizar la contabilización respectiva.		
8	Ubicar y ordenar la mercadería respectivamente en el lugar que corresponde.		
9	Ingresar la mercadería al inventario.		
10	Entregar la documentación a la contadora para el registro oportuno en los libros y su respectiva contabilización.		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Gráfico N° 22 *Flujograma de procesos: Efectuar la compra de mercadería*



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

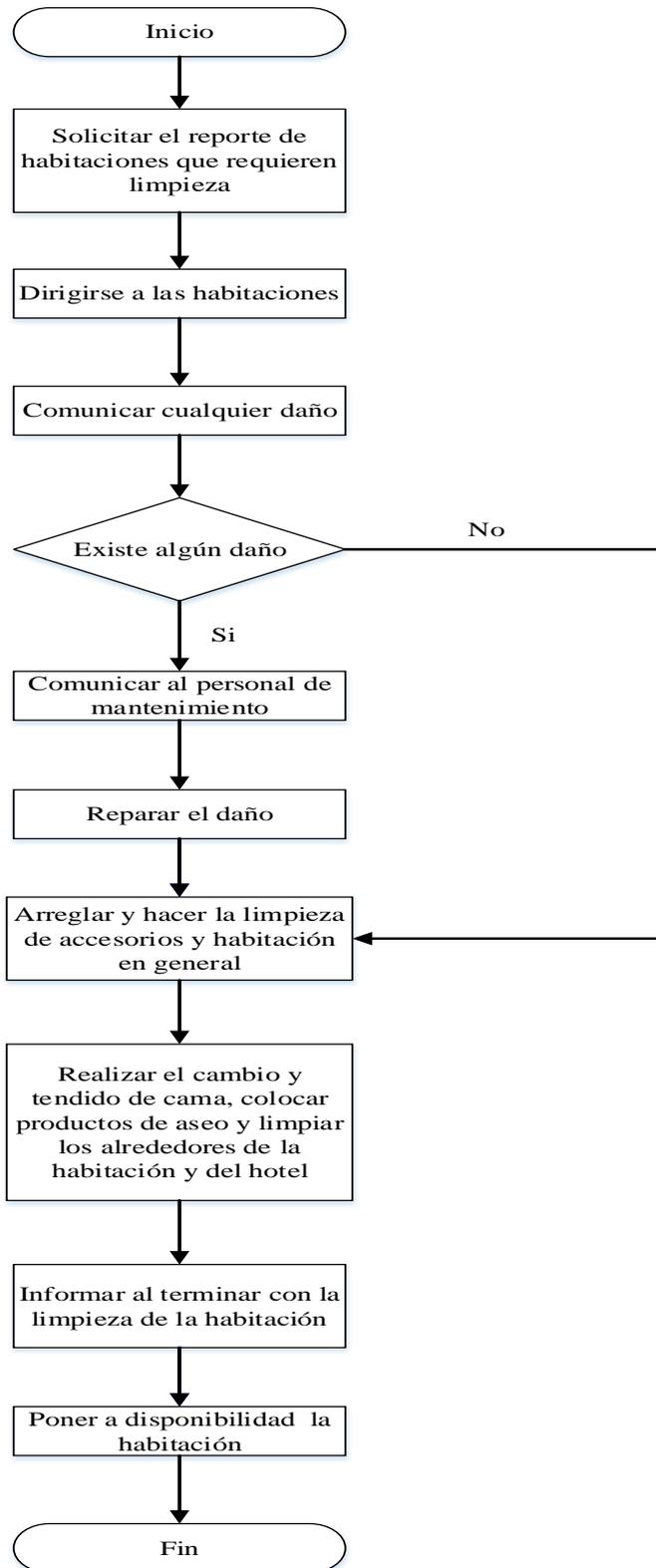
Cuadro N° 23 Proceso: Limpieza de habitaciones

	HOTEL LA PLAYA	
	Manual de procesos	
	PROCESO	Limpieza de habitaciones
	RESPONSABLE	Camarera
N°	ACTIVIDADES	
1	Solicitar a la recepcionista el reporte de habitaciones que requieren de limpieza.	
2	Dirigirse a las habitaciones a realizar la limpieza.	
3	Comunicar si existe algún daño en la habitación para que el personal de mantenimiento realice la reparación.	
4	Arreglar y hacer la limpieza profunda de los accesorios y la habitación en general.	
5	Realizar el cambio y tendido de la cama y colocar los productos de aseo en la habitación, así también proceder a limpiar los alrededores de la habitación y el hotel.	
6	Informa al terminar con la limpieza de la habitación a la recepcionista.	
7	Poner a disponibilidad las habitaciones limpias y listas para ser ocupadas.	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 23 *Flujograma de procesos: Limpieza de habitaciones*



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

3.7. Reglamento interno de trabajo propuesto para el Hotel La Playa

“De conformidad con el Art. 64 del Código de Trabajo, en todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores, se debe contar con un Reglamento Interno que determine las obligaciones, derechos y prohibiciones tanto para el trabajador como para el empleador, elevando a la Dirección Regional de trabajo, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación”. (Ministerio, 2012)

La empresa tiene la obligación de regirse a lo que dicta el código de trabajo para lo cual se ha tomado en consideración la estructura pertinente al reglamento interno que el Ministerio de Relaciones Laborales emite para el cumplimiento de obligaciones laborales.

REGLAMENTO INTERNO PARA EL HOTEL LA PLAYA

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art.64 del Código de Trabajo, y con el fin de que cumplir con los efectos legales previstos en el numeral HOTEL LA PLAYA a través de su gerente propietario y por lo tanto representante legal la señora JAKELINE DE LOURDES NAVARRETE PÉREZ, con cedula de ciudadanía número 040072379-7, cuyo domicilio principal lo tiene ubicado en la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, con el fin de normar las relaciones laborales con sus trabajadores, expide el presente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación del presente reglamento interno de trabajo. -

Art. 1.- Para efectos de este Reglamento, la Empresa Hotel La Playa o su representante legal señora Jakeline de Lourdes Navarrete Pérez se lo denominara en lo posterior simplemente como, EL EMPLEADOR, LA EMPRESA U HOTEL LA PLAYA, y al personal de

empleados y obreros se los denominara, simplemente como EL TRABAJADOR o los TRABAJADORES, según el caso.

Art. 2.- El presente Reglamento Interno de Trabajo está enmarcado entre el empleador y el personal que trabaja en Hotel la Playa; respetándose el contrato individual de trabajo, así como las disposiciones del Código de Trabajo y más Leyes conexas.

Art. 3.- El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria en Hotel La Playa por lo tanto los trabajadores quedan sujetos al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este Reglamento, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad para ninguno de los Trabajadores.

CAPÍTULO SEGUNDO

Jornadas de trabajo, turnos, ejecución y pago de remuneraciones y sobretiempo. -

Art. 4 Los horarios y turnos de trabajo serán conforme lo prescriba el Empleador, mismo que pueden mantener o cambiar, rigiéndose en el Código de Trabajo.

Art. 5 La remuneración de los trabajadores, será pagada por el Empleador en forma mensual, mediante crédito, cheque, transferencia bancaria o depósito, en la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente directamente al trabajador o persona autorizada.

Art. 6 Las remuneraciones se calcularán de acuerdo a los tiempos de trabajo registrados en los sistemas de control de tiempo, previa verificación por parte de la Administración.

Art. 7 La remuneración, única y exclusivamente podrá deducirse en la parte proporcional al trabajador por aportes al IESS, en el monto que de acuerdo a su sueldo le correspondiere.

Art. 8 Los valores adeudados por el trabajador, serán descontados mensualmente de la remuneración del trabajador y su pago constará en el rol de pago mensual, de acuerdo a lo convenido y en el monto que corresponda.

CAPÍTULO TERCERO

De las vacaciones. -

Art. 9 Todo trabajador que desee gozar de sus vacaciones una vez cumplido el año, debe presentar una solicitud por escrito dirigida al Gerente, en caso de que este pida una fecha prevista para sus vacaciones con quince (15) días de anticipación, a fin de que el Departamento de Talento Humano tome en cuenta su petición, los demás datos inherentes a las vacaciones se realizarán conforme al Art. 69 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO CUARTO

Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores

Art. 10 Son obligaciones de los trabajadores:

1. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
2. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
3. Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminente, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de

sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo a la ley.

4. Observar buena conducta durante el trabajo.
5. Mantener el orden y limpieza en el lugar de trabajo y sus alrededores.
6. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
7. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
8. Presentar el certificado otorgado por el IESS en caso de faltar al trabajo por enfermedad.
9. Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.
10. Usar uniformes de trabajo y su respectiva credencial de identificación durante su jornada de trabajo.
11. Emitir informes al final de la jornada laboral, en la cual se detalle todas las actividades y novedades existentes que se suscitaron en sus funciones.
12. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
13. Mantener la armonía y el trabajo en equipo con todos los compañeros dentro y fuera de la empresa.
14. Atender con respeto y cordialidad a los clientes que llegan a la empresa.
15. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades de la empresa; y,
16. Las demás establecidas en este código.

Art. 11.- Son prohibiciones de los trabajadores

1. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de las otras personas, así como la del Hotel y lugares de trabajo.
2. Tomar del Hotel sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materiales de aseo, utensilios de cocina o cualquier herramienta perteneciente a la empresa.
3. Utilizar el mobiliario, equipos, bienes, herramientas y material de trabajo en otras actividades o servicios extraños a los fines e intereses del empleador.
4. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
5. Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso del empleador o algún superior.
6. Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador.
7. Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajador a que están destinados.
8. Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa.
9. Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga.
10. Recibir gratificaciones de personas o empresas que tengan relación con el Hotel o ajenas a la misma.
11. Ingerir alimentos fuera del horario de alimentación.
12. Quedarse dormido en el horario de trabajo.
13. Propagar rumores falsos que afecten la integridad de la empresa, y,
14. Abandonar el trabajo sin causa legal

CAPÍTULO SEXTO

Obligaciones y deberes del empleador

Art. 12 Son obligaciones de la empresa y de su Representante Legal:

1. Pagar las remuneraciones convenidas con el trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del código de trabajo.
2. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 del código de trabajo.
3. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, el mismo que se lo utilizará con los cambios que se produzcan.
4. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
5. Sujetarse al reglamento interno legal probado.
6. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
7. Mantener los lugares de trabajo e instalaciones, con suficiente iluminación, ventilación y señalización.
8. Es obligación del empleador: Asegurar a sus trabajadores y empleados.
9. Mantener un botiquín con medicamentos, para uso en caso de emergencia o situaciones críticas.
10. Conferir al trabajador certificados relativos al trabajo que desempeña.

Art. 13 Son prohibiciones patronales

1. Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado.
2. Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas.
3. Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.
4. Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.
5. Efectuar deducciones o retenciones salariales, cuando no exista orden judicial, retención de alimentos o disposición expresa de la Ley pertinente, o el Reglamento Interno de la empresa.
6. Patrocinar colectas o suscripciones entre los trabajadores.
7. Realizar proselitismo político o campañas religiosas con los trabajadores.
8. Cobrar valores adeudados a la empresa, sin que exista autorización escrita del trabajador.

CAPÍTULO SEXTO

Disposiciones generales. -

Art. 14.- Se deja expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamentos y más Leyes relacionadas con la materia, prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este reglamento en la forma aquí establecida.

Art. 15.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo, y con el objeto de que los Trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, EL EMPLEADOR mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles y en los distintos lugares de trabajo, copia auténtica de este instrumento junto con la copia

legalizada del horario de los trabajadores, aprobados por el ministerio de relaciones laborales. Sin perjuicio de entregarle un ejemplar del presente Reglamento aprobado a cada trabajador.

DISPOSICIONES FINALES. -

Primera: Para todo lo no contemplado en la presente reglamentación, se observará lo que prescribe el Código de Trabajo y lo correspondiente a lo que dicte el IESS.

Segunda: La siguiente reglamentación será sometida para su aprobación a las autoridades del Ministerio de Relaciones Laborales

Tercera: Las disposiciones de este instrumento, entrarán en vigencia tan pronto como su aprobación se halle debidamente registrada en la Dirección Regional del Trabajo.

Cuarta: Esta reglamentación podrá ser modificada total o parcialmente, cuando el Empleador lo considere necesario.

Gerente

Abogado

3.8. Código de ética

El presente Código de Ética en el Hotel La Playa tiene por objetivo contribuir al proceder de todos los miembros que integran la empresa tanto en al ámbito profesional como personal, promoviendo el logro de metas basados en principios y valores de eficiencia, eficacia y transparencia.

Alcance

El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labora en el Hotel La Playa.

Compromisos

El Hotel la Playa se sujetará a las siguientes medidas para dar cumplimiento al presente código

La empresa dará el mismo trato a hombres y mujeres, sin distinción de raza, color, religión o creencia para formar parte dentro de cualquier área de trabajo en el Hotel.

Cada empleado será responsable del desarrollo de sus funciones, las cuales se llevarán a cabo de forma eficiente, eficaz y de calidad, contribuyendo al logro de objetivos y al correcto desempeño ético del Hotel.

Se llevará a cabo la rendición de cuentas por las acciones que los trabajadores realizan, se realizará de forma voluntaria y manera honesta y transparente.

Principios

Apoyo mutuo. - Se trabajará conjuntamente dentro de las áreas asignadas para alcanzar un objetivo en común.

Eficiencia y eficacia: Las actividades dentro de la empresa se llevarán a cabo de forma eficiente y eficaz, alcanzando los mejores resultados que permitan tomar decisiones fundándonos en datos y en hechos.

Responsabilidad institucional. - Los recursos de la empresa se manejará de forma eficiente, de forma que se cumpla con la excelencia y calidad, para el cumplimiento de metas institucionales.

Responsabilidad social. - Participar de las acciones y actividades que se desarrollen en el sector, contribuyendo al desarrollo y mejora en la calidad de vida en las áreas más desprotegidos de la sociedad.

Responsabilidad ambiental. - Cuidar el medio ambiente para garantizar la calidad de vida para futuras generaciones, desarrollando las actividades de forma responsable, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y alcanzando el nivel óptimo en el uso de los recursos.

Valores

Solidaridad

Ante cualquier eventualidad dentro de la empresa, debe existir la colaboración mutua, permitiendo alcanzar los objetivos establecidos, mostrando una imagen organizacional satisfactoria para el personal y sus clientes.

Respeto

El personal se apoyará conjuntamente, manteniendo un espacio de convivencia entre todos, reconociendo el aporte de las personas, logrando la interacción con sus clientes y demás colaboradores.

Responsabilidad

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

Honestidad

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

Lealtad

Proteger el buen nombre de la organización y velar por la confidencialidad, para así brindar un servicio de calidad.

Productividad

Permite brindar un servicio de calidad, permitiendo alcanzar los objetivos y reduciendo el uso de recursos.

Responsabilidades

La responsabilidad del manejo del presente código de ética recaerá en:

- a. La Gerencia
- b. Los trabajadores
- c. Los clientes

Difusión

Todo el personal de Hotel La Playa deberá cumplir con el presente Código de Ética, su infracción conllevará a la determinación de responsabilidades administrativas, civiles y hasta penales, a que hubiera lugar, o para ser sujeto a sanciones previstas en las respectivas leyes.

Disposición Final

La presentación del Código de Ética entrará en vigencia a partir de la aprobación de los directivos de Hotel La Playa, sin perjuicio de su publicación en un documento.

3.9. Reglamento de seguridad y salud ocupacional según el Ministerio de Relaciones Laborales y el Código de Trabajo

De conformidad con el Art. 347 del Código de Trabajo el cual trata los riesgos laborales, da paso a la necesidad de contar con un reglamento de seguridad y salud ocupacional, el cual permita contrarrestar los riesgos en todas las áreas de trabajo de Hotel La Playa.

El contar con un sistema de seguridad y salud ocupacional en el Hotel la Playa, respaldado por un documento permite a la empresa tener alternativas de mitigar o eliminar dichos riesgos, dando lugar a la identificación y cuantificación de los posibles daños.

Para el desarrollo del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional se tomará en cuenta algunos puntos del modelo que el Ministerio de Relaciones Laborales dispone para los sectores laborales.

3.9.1. Normas y reglas al momento de hacer uso de la piscina

Para el uso de la piscina deben existir normas y reglas claras para el funcionamiento de las mismas, las cuales se detallan a continuación:

El personal encargado:

- Aspirar la piscina diariamente para evitar que se genere el moho.
- Limpiar y desinfectar los alrededores de la piscina para evitar que quienes hacen uso de la misma se contaminen con algún hongo.

Los clientes:

- Deben cumplir el horario de atención para el uso de la piscina, sauna y turco.
- Ingresar a la piscina únicamente con terno de baño.
- No usar manillas, aretes y collares a fin de evitar posibles cortaduras en la piscina.
- Si la persona no sabe nadar deberá llevar boyas y deberá nadar en la piscina hasta que el agua le llegue a la cintura, a fin de evitar posible ahogamiento.

3.9.2. Prevención de incendios en el caso de explotar un tanque de gas o alguna sustancia combustible

➤ Instalaciones de los locales

1. Los locales en que se produzcan o empleen sustancias fácilmente combustibles se construirán a una distancia mínima de 3 metros entre sí y aislados de los restantes centros de trabajo.

2. Cuando la separación entre locales resulte imposible se aislarán con paredes resistentes de piedra, hormigón u otros materiales incombustibles sin aberturas.
3. Siempre que sea posible, los locales de trabajo muy expuestos a incendios se orientarán evitando su exposición a los vientos dominantes o más violentos.
4. Deben estar provistos de una ventilación adecuada para todas las operaciones que comprenden el uso almacenamiento de líquidos inflamables y de una adecuada ventilación permanente del edificio y tanques de almacenamiento. Deberán proveerse de arena u otra sustancia no combustible para ser usada en la limpieza de derrames de líquidos inflamables o de fuga de gas.
5. Los procesos de trabajo donde se labora con sustancias combustibles o explosivas, así como los locales de almacenamiento deberán contar con un sistema de ventilación o extracción de aire, dotado de los correspondientes dispositivos de tratamiento para evitar la contaminación interna y externa, para que no afecte el medio ambiente.

➤ **Estructura De Los Locales**

En la construcción de locales se emplearán materiales de gran resistencia al fuego, recubriendo los menos resistentes con el revestimiento protector más adecuado.

➤ **Distribución del interior de locales**

1. Las zonas en que exista mayor peligro de incendio se aislarán o separarán de las restantes, mediante muros cortafuegos, placas de materiales incombustibles o cortinas de agua, si no estuviera contraindicada para la extinción del fuego por su causa u origen.
2. Se reducirán al mínimo las comunicaciones interiores entre una y otra zona.

➤ **Pasillos, corredores, puertas y ventanas**

Se cumplirán los siguientes requisitos:

1. Todas las puertas que tengan acceso directo al exterior permanecerán libres de obstáculos para que sean de fácil apertura.
2. En los centros de trabajo donde sea posible incendio de rápida propagación, existirán al menos dos puertas de salida en direcciones opuestas.
3. Las puertas que no son de uso constante servirán como referencia para “salida de emergencia”.
4. En los edificios ocupados por un gran número de personas se instalarán al menos dos salidas que estarán distanciadas entre sí y accesibles por las puertas y ventanas que permitan la evacuación rápida de los ocupantes.
5. Si las instalaciones del local son de varios pisos y no existe un diseño para evacuar, se deberá crear escaleras de escape de incendios, construidos de un material resistente, fijados a las paredes del edificio y de preferencia con salida a los exteriores.

En locales con riesgos de incendio ningún puesto de trabajo distará más de 50 metros de una salida de emergencia.

3.9.3. Señalización de seguridad para evacuar en caso de un riesgo fortuito

La empresa colocará todas las señalizaciones posibles a fin de evitar algún peligro o riesgo en los trabajadores y en los clientes que acuden al Hotel, así como también la restricción a las áreas de la empresa.

La empresa colocará señalización de advertencia según lo indicado en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN - ISO 3864-1 Cuadro N° 27. Colores de seguridad y señales de seguridad, en los lugares donde exista peligro, por la presencia de materiales inflamables, circulación peatonal y vehicular, y otros riesgos que alteren la seguridad personal o colectiva, con el objeto de informar a sus trabajadores, estos avisos son de obligatoria aceptación por parte de los trabajadores.

La señalización de seguridad, no sustituirá en ningún caso la adopción obligatoria de medidas preventivas, colectivas e individuales, necesarias para la eliminación o mitigación de los riesgos existentes; esta, será complementaria y se basará en los siguientes criterios:

1. Se usarán preferentemente pictogramas, evitando en lo posible, la utilización de palabras escritas
2. Las pinturas utilizadas en la señalización de seguridad serán resistentes al desgaste y lavables; dichas señales, deberán mantenerse en buen estado, limpias, y renovarse cuando estén deterioradas.

A continuación, se detalla las principales señales que se fijarán para seguridad del personal y clientes del Hotel

Gráfico N° 24 Señales de seguridad en caso de evacuación por un riesgo fortuito



Fuente: <http://www.previfoc.com/senalizacion-prohibicion.html>

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 24 Tipo de colores para la señalización

Color de seguridad	Significado	Indicaciones y precisiones
Rojo	PARO	Alto y dispositivos de desconexión para emergencias.
	PROHIBICIÓN	Señalamientos para prohibir acciones específicas.
	MATERIAL, EQUIPO Y SISTEMAS PARA COMBATE DE INCENDIOS	Identificación y localización
Amarillo	ADVERTENCIA DE PELIGRO	Atención, precaución, verificación, identificación de fluidos peligrosos.
	DELIMITACIONES DE ÁREAS	Límites de áreas restringidas o de usos específicos.
	ADVERTENCIA DE PELIGRO POR RADIACIONES	Señalamiento para indicar la presencia de material peligroso.
Verde	CONDICIÓN SEGURA	Identificación d tuberías. Señalamiento para indicar salidas de emergencia, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, entre otros
Azul	OBLIGACIÓN	Señalamientos para realizar acciones específicas, ejemplo: uso de elementos de protección personal

Fuente: Formato Modelo de Reglamento Interno de Seguridad y Salud MRL

Elaborado por: La autora

3.9.4. Planes de emergencia en caso de darse desastres naturales

El plan de respuesta a emergencias se establecerá mediante el análisis de riesgos, determinación de zonas seguras, rutas de escape, conformación de brigadas, coordinadores de emergencias, inventarios de equipos de atención, comunicación y combate, acercamiento con las entidades externas tales como la policía, bomberos, cruz roja, defensa civil y otros destinados a tal efecto:

- a. Para el desarrollo del plan de emergencias adecuado, el personal estará capacitado para reaccionar ante un suceso, minimizando sus efectos y o consecuencias. Después de esto se tendrá un plan alternativo para reactivar cualquier proceso productivo y/o administrativo después de la ocurrencia de cualquier acontecimiento.
- b. En el caso de presentarse desastres naturales como terremotos inundaciones, erupciones volcánicas, los trabajadores actuarán de acuerdo a los instructivos correspondientes.

Se establecerá lugares claves de concentración en caso de desastres, para no ocasionar disturbios entre las personas

3.9.5. Uniformes para el personal

Personal de cocina

El personal de cocina para la elaboración de alimentos debe contar con la siguiente indumentaria:

- Chaqueta blanca tradicional para identificación de clientes y trabajadores, que pertenece a la cocina.
- Zapatos anti-deslizantes para evitar caídas.

- El pelo debe estar bien agarrado y usar mallas para evitar la caída de cabello, así como el gorro distintivo para su área de trabajo.
- Mantener uñas cortas para que no se introduzca la comida dentro de las mismas a fin de evitar posible contaminación de alimentos.
- Llevar guantes para la manipulación de alimentos.
- Usar delantal para evitar mancharse el uniforme.

Personal administrativo

- Usar ropa semi-formal para dar mejor presencia a la empresa.
- Agarrar el cabello para que no haya caída del mismo o para que no se cubra la cara.
- Llevar gafete para que el cliente lo identifique.
- Ponerse zapatos acordes al uniforme anti-deslizantes para evitar caídas.

Personal de camarería

- Usar zapatos bajos
- Llevar uniforme cómodo para realizar la limpieza.
- Usar guantes para evitar contaminarse al efectuar la limpieza
- Agarrar el cabello para que este no se caiga y no ensucie la habitación o los alrededores.

Personal de meseros

- Llevar el uniforme limpio y bien presentado para la atención al cliente.

- Agarrar el cabello y usar mallas.
- Llevar guantes de látex para evitar el contacto directo con los alimentos que lleva al cliente.
- Usar zapatos cómodos anti-deslizantes.

Personal de mantenimiento

- Llevar puesto overol o ropa adecuada para realizar el mantenimiento de las piscinas y demás áreas del Hotel.
- Usar guantes para evitar cortaduras o algún tipo de daño en el cuerpo.
- Ponerse botas para facilitar el movimiento y para evitar posibles caídas.
- Usar casco si va a realizar alguna actividad que pueda afectar a la cabeza, como por ejemplo el arreglo del sistema eléctrico de una parte alta.

3.10. Manual Contable – Financiero

Dentro de la empresa no se realiza un proceso contable específico y establecido para el control del área financiera, razón por la cual se lleva a cabo la elaboración de un instrumento de apoyo que permita llevar de forma ordenada y detallada las operaciones realizadas en el campo contable – financiero, mismo que ayudará a que se cumpla de forma esperada el sistema económico de la organización.

3.10.1. Plan de Cuentas

Es un listado en el cual se detalla de forma ordenada las cuentas necesarias que forman parte de un sistema contable, asignando un sistema de codificación numérica a cada cuenta y subcuenta.

Cuadro N° 25 Plan de cuentas para el Hotel La Playa

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

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

3.10.2. . Dinámica contable

Cuadro N° 26 Dinámica contable: Activo

	Dinámica contable	
	Código	1
	Cuenta	Activo
<p>Descripción</p> <p>Activo es un conjunto de recursos controlado por la empresa, resultante de sucesos pasados, de los cuales la empresa espera obtener beneficios económicos en el futuro.</p>		
Políticas y procedimientos	<p>En esta cuenta se registrará todos los recursos que posee o adquiere la empresa, así como el control de todos sus bienes, excepto las referentes a estimaciones por cuentas incobrables, depreciaciones, que se reducirán y registrarán de forma separada de las cuentas correspondientes.</p>	
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Por Aumentos ❖ Por adquisición de activos ❖ Prestación de servicios 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Por disminuciones ❖ Deterioro ❖ Desembolso ❖ Consumo ❖ Por la baja de un activo
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantendrá registrado las subcuentas conforme los movimientos contables, se realizará mensualmente y anualmente. 	
<p>Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros</p>		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 27 Dinámica contable: Activo corriente

	Dinámica contable	
	Código	1.1
	Cuenta	Activo corriente
<p>Descripción</p> <p>Son activos que se desean vender, consumir o realizar en el transcurso de un plazo no mayor a un año.</p> <p>Se clasifica un activo en corriente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Espera realizar el activo o se pretende vender o consumir en un tiempo normal de operación. El activo es con el fin de comercializar o se espera realizar dentro de los siguientes doce meses desde la fecha que se informa. Se trata de efectivo o un equivalente al efectivo, sin que su utilización este restringida. <p>Todas las cuentas que forman parte de este grupo son de naturaleza deudora, salvo las relativas a valores por cuentas incobrables.</p>		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pagos anticipados ❖ Prestación de servicios ❖ Por aumentos 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desembolsos ❖ Consumos ❖ Por disminuciones
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantendrá registrado las subcuentas conforme los movimientos contables, se realizará mensualmente y anualmente. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 28 Dinámica contable: Efectivo y equivalentes de efectivo

	Dinámica contable	
	Código	1.1.01
	Cuenta	Efectivo y equivalentes de efectivo
<p>Descripción</p> <p>El efectivo incluye todo el dinero que se encuentre en caja y en bancos y los equivalentes del efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.</p>		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las entradas de efectivo a caja y por reembolsos de fondos fijos. ❖ Depósitos de cheques en instituciones financieras, las entradas de efectivo por medios electrónicos y otras formas de ingreso de efectivo. ❖ Venta de activos: materiales y equipos. ❖ La diferencia de cambio, si incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera. ❖ Rendimientos financieros por los depósitos bancarios. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las salidas de efectivo por pagos a través de caja y bancos y de fondos fijos. ❖ Los pagos por medio de cheques, medios electrónicos u otras formas de transferencia en efectivo. ❖ Compra activos: materiales y equipos. ❖ La diferencia de cambio, si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera. ❖ Pagos de: servicio, remuneraciones, impuestos, entre otros.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizará de forma semanal el arqueo de caja, así como el corte de los depósitos realizados en el banco, a fin de tener cifras reales del efectivo. 	
<p>Referencia: NIC 7 Estado de flujo de efectivo párrafo N° 6</p>		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 29 Dinámica contable: Caja

	Dinámica contable	
	Código	1.1.01.01
	Cuenta	Caja
Descripción		
Esta cuenta se incluye todas las entradas que tiene la empresa, sean estas por dinero en efectivo o por cheque.		
Esta cuenta representa saldo deudor y la existencia en efectivo que posee la empresa.		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entradas o cobros en efectivo por prestación del servicio de hospedaje, alimentación y recreación. ❖ Sobrantes de caja al efectuarse arqueos. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pago en efectivo a proveedores. ❖ Faltantes de caja al efectuarse arqueos.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para el desembolso de dinero en efectivo se hará bajo autorización y con un monto de pago hasta cierto límite. ▪ Se delegará a un responsable del manejo de caja general. ▪ El gerente asignará un monto máximo de caja general, el mismo que no debe ser destinado para cancelar gastos. ▪ Se efectuará el cambio de claves cada cierto tiempo. ▪ Realizar arqueos sorpresivos para comprobar el correcto manejo de los fondos de caja general. ▪ Para el resguardo del dinero recaudado diariamente deberá existir una caja fuerte. ▪ Toda entrada y salida de dinero se validará con la respectiva documentación. ▪ La documentación que sustenta la entrada y salida de dinero se archivará en un lugar seguro. ▪ Realizar los arqueos de caja de forma sorpresiva a fin de conocer y determinar cualquier novedad. ▪ Asignar a una sola persona la responsabilidad de la caja chica. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 30 Dinámica contable: Caja chica

	Dinámica contable	
	Código	1.1.01.02
	Cuenta	Caja chica
Descripción		
Es un valor limitado que se destina para cubrir gastos pequeños o poco significativos de la empresa.		
El saldo que representa esta cuenta es deudor y la existencia de una cantidad menor en efectivo.		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valor inicial ❖ Aumento del fondo ❖ Sobrantes de caja al efectuarse arqueos. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Por gastos poco considerables realizados con el fondo. ❖ Faltantes de caja al efectuarse arqueos.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El encargado de manejar el fondo de caja chica será el recepcionista. ▪ El monto en caja chica será de \$30 dólares. ▪ Los sobrantes y faltantes de caja chica serán responsabilidad del encargado, con su respectiva multa y devolución. ▪ Si los gastos superan el 60% del fondo se realizará la reposición. ▪ Se realizará arqueos de caja chica sorpresivos para comprobar el manejo del fondo, garantizando su integridad y disponibilidad. ▪ Para los bienes adquiridos con el fondo de caja chica se realizará una constatación física. ▪ Se guardará en una caja de seguridad el fondo de caja chica. 	
Referencia: NIC 1 Presentación de Estados Financieros		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 31 Dinámica contable: Bancos

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

Cuadro N° 32 Dinámica contable: Activos financieros

	Dinámica contable	
	Código	1.1.02
	Cuenta	Activo financiero
Descripción		
Es un documento que otorga a su propietario el derecho a obtener una ganancia futura de parte de aquel que emitió el título en cuestión.		
El saldo de esta cuenta es deudor.		
Debita		Acredita
❖ Por adquisición de deuda de terceros por servicio o por anticipo de los empleados		❖ Cobro de cuentas pendientes a terceros
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control se efectuará de acuerdo a lo pactado con la empresa, como depósitos a plazo, cuentas por cobrar, verificando los plazos acordados. 	
Referencia: NIC 32 Instrumento financiero: Presentación p.11; NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 33 Dinámica contable: Cuentas por cobrar Clientes y empleados

	Dinámica contable	
	Código	1.1.02.01.01
	Cuenta	Cuentas por cobrar clientes y empleados
Descripción		
<p>Cientes. - Se registra todos los valores a los que el Hotel tiene derecho por préstamos otorgados a sus clientes.</p> <p>Empleados. - Son valores que tiene a favor el Hotel ocasionados por préstamos y/o anticipos a sus empleados.</p> <p>El saldo de esta cuenta es deudor.</p>		
Debita		Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Préstamo a empleados. ❖ Adquiere una deuda de clientes del Hotel. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cobro de empleados a empleados ❖ Cobro de cuentas pendientes a clientes.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El encargado de las ventas a crédito será el Gerente. ▪ Toda cuenta pendiente de cobro deberá estar plenamente guardada con la documentación, y tendrá un plazo máximo de 30 días. ▪ El Contador deberá llevar un libro de registro de las cuentas pendientes de cobro; así como un reporte de antigüedad de pagos de todos sus clientes. ▪ Si no se encuentra totalmente cancelada la deuda, no se hará entrega de la respectiva factura. ▪ Para anticipos a empleados se entregará un monto no mayor al 20%. ▪ Los anticipos a empleados se descontarán al momento que se cancele el sueldo. ▪ Se archivará todo documento contable, como facturas, recibos, comprobantes de ingresos, etc. 	
<p>Referencia: NIC 32 Instrumento financiero: Presentación p.11; NIC 39: Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración; NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar.</p>		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 34 Dinámica contable: Provisión cuentas incobrables

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 35 Inventarios

	Dinámica contable	
	Código	1.1.03
	Cuenta	Inventarios
Descripción		
Representa la existencia de mercancías que tiene la empresa disponible para la venta.		
Debita		Acredita
❖ La adquisición de insumos de limpieza y/o suministros de oficina.		❖ Por la venta de suministros de limpieza y/o suministros de oficina.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar inventarios conforme la codificación y el sistema que este aplicando la empresa, ayudando a obtener cantidades reales de las existencias con las cuales cuenta el Hotel. 	
Referencia: NIC 2: Existencias		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 36 Inventario insumos de limpieza y/o suministros de oficina

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 37 Activo no corriente

	Dinámica contable	
	Código	1.2
	Cuenta	Activo no corriente
Descripción		
Comprende los bienes de uso, bienes y derechos cuya realización se espera efectuar después de los doce (12) meses de realizada la transacción, son bienes de larga duración		
El saldo de esta cuenta es deudor.		
Debita		Acredita
❖ Compra de mercadería		❖ Venta de mercadería
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantendrá registrado las subcuentas conforme los movimientos contables, se realizará mensualmente y anualmente. 	
Referencia: NIC 1: Presentación de estados Financieros p57 –p58.		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 38 Propiedad, Planta y Equipo

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 39 Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 40 Pasivo

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 41 Pasivo corriente

	Dinámica contable	
	Código	2.1
	Cuenta	Pasivo corriente
Descripción		
Se clasifican en pasivos corrientes cuando:		
a) Se espera liquidar en un ciclo normal de la operación del Hotel.		
b) Deba liquidar dentro del periodo de doce meses desde la fecha del balance.		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
Debita		Acredita
❖ Pago de cuantías pendientes		❖ Deuda contraída de empleados y proveedores.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar todas las obligaciones pendientes con la finalidad de conocer los saldos al finalizar el periodo económico. 	
Referencia: NIC 1: Presentación de estados financieros, p60.		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 42 Cuentas por pagar proveedores

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 43 Cuentas por pagar empleados

	Dinámica contable	
	Código	2.1.02
	Cuenta	Cuentas por pagar empleados
Descripción		
<p>Se registra las obligaciones contraídas con los empleados que laboran en el Hotel, principalmente sueldos no cancelados El saldo de esta cuenta es el valor que deberá ser cancelado a corto plazo a los trabajadores y a terceros que hacen de representantes como el IESS.</p>		
El saldo de esta cuenta es acreedor.		
Debita		Acredita
❖ Pago de beneficios de ley a los empleados.		❖ Importe adeudado con el personal por beneficios de ley.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cancelar a tiempo los saldos pendientes con el IESS para evitar futuras sanciones. 	
Referencia: NIC 19: Retribuciones a los empleados		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 44 Beneficios sociales por pagar

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 45 Con el IESS

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 46 IVA en Ventas 12%

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 47 Retención del IVA 70%

	Dinámica contable	
	Código	2.1.03.02
	Cuenta	Retención del IVA 70%
Descripción		
Se registrará todos los valores que el Hotel ha retenido del Impuesto al valor Agregado, por concepto de compra de “Servicios”.		
El saldo de esta cuenta es de naturaleza acreedor.		
Debita		Acredita
❖ Se cierra cuando se realiza la declaración al Servicio de rentas Internas.		❖ Registro de Retenciones.
Referencia: NIC 1: Presentación de estados financieros		

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: La autora

Cuadro N° 48 Impuesto a la Renta 1%

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 49 Anticipo Clientes

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 50 Pasivo no corriente

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 51 Cuentas y Documentos por pagar a largo plazo

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 52 Patrimonio

	Dinámica contable	
	Código	3
	Cuenta	Patrimonio
Descripción		
Registra el valor de las acciones suscritas y pagadas por los accionistas.		
El saldo de esta cuenta es acreedor		
Debita		Acredita
❖ Amortización de pérdidas		❖ Aporte de capital
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el capital social y la conformación del mismo a fin de sustentar contablemente los valores pertinentes a esta cuenta. 	
Referencia: NIC 1: Presentación de estados financieros		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 53 Capital

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 54 Resultados

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 55 Utilidad o pérdida del ejercicio

	Dinámica contable	
	Código	3.2.01
	Cuenta	Utilidad o pérdida del ejercicio
Descripción		
<p>Utilidad. - Registra la utilidad o excedente operativo que obtenga la institución al cierre de un periodo económico.</p> <p>Pérdida. - Registra la pérdida operativa y no operativa que obtenga la institución al cierre de un periodo económico</p>		
Debita		Acredita
❖ Pérdida del ejercicio contable.		❖ Utilidad del ejercicio contable.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar la concordancia de los resultados con los estados de pérdidas y ganancias y que estos formen parte del flujo neto de efectivo que tiene la empresa. 	
Referencia: NIC 1: Presentación de estados financieros		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 56 Ingresos

	Dinámica contable	
	Código	4.1
	Cuenta	Ingresos
Descripción		
<p>Comprende los valores recibidos y/o causados como resultado de las actividades desarrolladas en cumplimiento de su objeto social mediante la entrega de bienes o servicios, así como los dividendos, participaciones y demás ingresos por concepto de intermediación financiera, siempre y cuando se identifique con el objeto social principal del ente económico.</p>		
El saldo de esta cuenta es de naturaleza acreedor.		
Debita		Acredita
❖ Para registrar el cierre de cuentas.		❖ Por ventas realizadas en el período.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer los ingresos que tiene la empresa verificando el número de habitaciones de hospedaje y los precios respectivos de cada una de ellas, así se establecerá el monto de ingresos operativos de la organización. 	
Referencia: NIC 1: Presentación de estados financieros		

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: La autora

Cuadro N° 57 Venta de Servicios

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 58 Gastos

	Dinámica contable	
	Código	5
	Cuenta	Gastos
Descripción		
<p>Agrupar las cuentas que representan los cargos operativos y financieros en que incurre el ente económico en el desarrollo del giro normal de su actividad en un ejercicio económico determinado, así como el valor del ajuste por inflación.</p>		
Debita		Acredita
❖ Por desembolsos realizados.		❖ Por su saldo final y cierre de cuenta.
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar un control de los costos directos e indirectos que tiene la organización verificando las facturas respectivas y el cumplimiento de los soportes o documentos que viabilicen los gastos. 	
Referencia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NIC 1 Presentación de estados financieros. 	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 59. Gastos sueldos y salarios

	Dinámica contable					
	Código	5.1				
	Cuenta	Gastos sueldos y salarios				
Descripción						
Agrupa los cargos operativos por concepto de sueldos y salarios a los trabajadores de la empresa.						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Debita</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Acredita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">❖ Por desembolsos en el pago de sueldos y salarios.</td> <td style="text-align: center;">❖ Por su saldo final y cierre de cuenta.</td> </tr> </tbody> </table>			Debita	Acredita	❖ Por desembolsos en el pago de sueldos y salarios.	❖ Por su saldo final y cierre de cuenta.
Debita	Acredita					
❖ Por desembolsos en el pago de sueldos y salarios.	❖ Por su saldo final y cierre de cuenta.					
Políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cancelar sueldos y salarios conforme el Ministerio de Relaciones Laborales, como es en el monto, el tiempo y el plazo acordado. 					
Referencia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NIC 1 Presentación de estados financieros. 					

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 60. Beneficios sociales

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 61. Gasto suministros de oficina

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

Cuadro N° 62. Gasto depreciación propiedad, planta y equipo

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 63. Gasto impuesto, contribuciones y afines

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

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

3.10.3. Políticas contables

Las políticas contables presentadas a continuación especifican una guía para ser adoptada por el Hotel La Playa, con la finalidad de aplicarlas en la preparación y presentación de los Estados Financieros:

1. Presentar los estados financieros cumplidamente.
2. Dar a conocer todos los acontecimientos que se presentan en los estados financieros.
3. Presentar un informe detallado acerca del estado de la empresa.
4. Conciliar los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos por lo menos una vez a l año.
5. Al emitir un cheque de be estar este firmado y autorizado por el encargado de la empresa.
6. Se cotizarán las proformas antes de emitir compras y facturas.
7. Los activos y pasivos se reconocerán en función a lo requerido por las NIIF.
8. Aplicará las NIIF al valorar todos los activos y pasivos reconocidos.

3.10.4. Estados financieros

Con la finalidad de determinar la situación económica de la empresa se lleva a cabo el desarrollo de una estructura para los estados financieros, los cuales permitirán tener una base para poder formular estrategias claras y oportunas, dando a conocer la situación real de la empresa, asignando estrategias para un óptimo resultado económico.

Según la NIC 1: los estados financieros a presentarse son:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Flujo de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

➤ **Estado de Situación Financiera**

El estado de situación financiera es aquel que está conformado por el dinero líquido y bienes muebles e inmuebles (activos) que posee la empresa, por las obligaciones de pago (pasivos) y el aporte inicial o futuro, y las pérdidas y ganancias del ejercicio (patrimonio) el cual a una fecha determinada refleja la situación financiera de la empresa.

Cuadro N° 64 Estado de situación financiera

Estado de Situación financiera					
Hotel La Playa					
Del 01 de febrero al 31 de diciembre del 20XX					
ACTIVO	USD	USD	PASIVO	USD	USD
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO			Cuentas por pagar proveedores	XXX	
Caja	XXX		Cuentas por pagar empleados	XXX	
Caja Chica	XXX		Beneficios sociales a empleados por pagar	XXX	
Bancos	XXX		OBLIGACIÓN TRIBUTARIA	XXX	
ACTIVOS FINANCIEROS			IVA Ventas 12%	XXX	
Cuentas por cobrar			Retención IVA 70%	XXX	
Clientes	XXX		Retención en la fuente 1%	XXX	
Empleados	XXX		ANTICIPO CLIENTES	XXX	
Provisión cuentas incobrables	XXX				
INVENTARIOS	XXX				
Inventario de insumos de limpieza	XXX				
Inventario de suministros de oficina	XXX				
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		XXX	TOTAL PASIVOS CORRIENTES		XXX

ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	XXX		CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO	XXX	
DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	XXX		Anticipo clientes	XXX	
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		XXX	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		
			PATRIMONIO		
			CAPITAL		XXX
			RESULTADOS		
			Utilidad o Pérdida del ejercicio	XXX	
TOTAL ACTIVOS		XXX	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		XXX
_____ Gerente			_____ Contador		

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

➤ **Estado de resultados integral**

Es un estado financiero que muestra la utilidad o pérdida que sufre el capital contable de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas en un periodo determinado, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ventas, ingresos, costos y gastos que las mismas provocan.

Cuadro N° 65 Estado de resultados integral

Hotel La Playa Estado de Resultados integral Del 01 de febrero al 31 de diciembre del 20XX		
INGRESOS	USD	USD
Venta de servicios	XXX	
TOTAL INGRESOS		XXX
GASTOS		
Gasto sueldos y salarios	XXXX	
Beneficios Sociales	XXXX	
Suministros de oficina	XXXX	
Gasto depreciación Propiedad Planta y Equipo	XXXX	
Gasto impuestos y Contribuciones	XXXX	
		XXXX
TOTAL GASTOS		XXXX
(=) UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO		XXXX
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Gerente	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Contador	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

➤ **Estado de flujo de efectivo**

El estado de flujo de efectivo es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación.

Cuadro N° 66 Estado de flujo de efectivo

Estado de flujo de efectivo		
Hotel La Playa		
Del 01 de febrero al 31 de diciembre del 20XX		
Ingresos	USD	USD
Ventas por servicio	XXXX	
(=) Total ingresos		XXXX
Egresos		
Gasto sueldos y salarios	XXXX	
Beneficios Sociales	XXXX	
Suministros de oficina	XXXX	
(=) Total gastos		XXXX
(=) Efectivo y sus equivalentes al final del periodo (31 diciembre)		XXXX
_____	_____	
Gerente	Contador	

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: La autora

➤ **Notas a los estados financieros**

Según la Norma Internacional de Contabilidad 1, las notas a los Estados Financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables o no que se presentan en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse conjuntamente a los Estados Financieros para una correcta interpretación.

Las notas a los estados financieros representan información importante para los inversores ya que representa cierta información que no está reflejada en los estados financieros, debido a que son de gran importancia para que la empresa y usuarios tomen decisiones claras.

Cada nota debe ser identificada de forma clara y precisa, presentada dentro de una secuencia lógica, que tenga concordancia de acuerdo a los rubros de los estados financieros, para facilitar la relación entre ambos.

3.10.5. Indicadores financieros

Definición

Es una relación de las cifras exactas de los estados financieros con el objetivo de reflejar de forma objetiva el comportamiento de la empresa. Permite tomar tres tipos de decisiones de carácter financiero: decisiones operativas, de inversión y de financiación

○ **Razones de liquidez**

Mide la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo en función a la tendencia de activos líquidos, más no a la generación de efectivo.

Indicador	Fórmula	Análisis
Razón circulante	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Mide la capacidad de la empresa para cancelar sus pasivos corrientes con los activos corrientes.

○ **Razones de rentabilidad**

Mide la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos disponibles.

Indicador	Fórmula	Análisis
Margen de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias
Rendimiento sobre activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}}$ $\frac{\text{Utilidad neta x ventas}}{\text{Venta total de activos}}$	Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.

○ **Rotación del activo total**

Muestra la eficiencia con que la empresa emplea sus activos en la generación de ventas.

Indicador	Fórmula	Análisis
Rotación del activo total	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$	Mientras más alta es la rotación el activo total, tanto más eficientemente se ha empleado los activos.

○ **Relaciones de productividad**

Evalúan la efectividad administrativa de la empresa a través del rendimiento obtenido en ventas e inversiones.

Indicador	Fórmula	Análisis
Relaciones de productividad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}}$	Mide el rendimiento de la empresa a través de la utilidad con la infraestructura disponible.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

Existen impactos positivos y negativos que surgen de la puesta en marcha del proyecto. Los impactos son consecuencias que se generarán por la implementación del manual administrativo, contable y financiero.

La realización de la propuesta generará impactos de tipo social, económico, ambiental y administrativo.

Cuadro N° 67 Escala de evaluación

VALOR	IMPACTO
-3	Impacto alto negativo
-2-	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

4.1. Impacto Social

Con la implementación del manual se espera mejorar la atención al cliente, buscando las necesidades oportunamente y dando una pronta respuesta a los mismos, logrando el crecimiento de la empresa y dando bienestar a la sociedad.

Tabla N° 18 Impacto social

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Atención a clientes, otorgando un servicio de primera y de calidad.							X	3
Extenderse en el mercado						X		2
Generar empleo estable						X		2
Total						4	3	7

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma \text{ de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{7}{3}$$

Nivel de impacto = 2,33 (Impacto medio positivo)

Análisis

Atención a clientes, otorgando un servicio de calidad

Al crear y mejorar la gestión organizativa por medio de la implementación de objetivos y políticas, se llevará a cabo una correcta estructura administrativa, contable y financiera, permitiendo brindar a sus clientes un servicio eficaz y eficiente con el cual quede satisfecho, dando así a la empresa una imagen corporativa exitosa.

Aumentar en el mercado

Con la implementación del manual se da a conocer las funciones asignadas a cada trabajador, estableciendo procesos en cada área de trabajo, lo que facilita el desempeño

correcto en las actividades que se llevan a cabo en el Hotel, fortaleciendo el servicio y atención al cliente, lo que permitirá extenderse en el mercado a fin de cubrir con la demanda.

Generar empleo estable

Al desarrollar las actividades de forma desordenada y sin una guía que permita llevar a cabo una correcta organización en el personal y la empresa en general, se ve la necesidad de contratar personal capacitado para cada función y área de trabajo, debido a que se pretende crecer como empresa, ofreciendo nuevas oportunidades de empleo estable, dando un ambiente de trabajo tranquilo y armónico, con la finalidad de brindar un excelente servicio.

4.2. Impacto económico

Con la ejecución del manual se busca estrategias que ayuden a la empresa a superar la competencia, a optimizar los recursos, a maximizar la eficiencia económica, a lograr la satisfacción de los clientes en la prestación del servicio, generando así mayor demanda en la empresa, permitiendo incrementar la economía de la misma.

Tabla N° 19. Impacto económico

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Eficiencia y eficacia en las actividades						X		2
Mayores ingresos							X	3
Crecimiento empresarial							X	3
Total						2	6	8

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{8}{3}$$

Nivel de impacto = 2,67 (Impacto alto positivo)

Análisis:

Eficiencia y eficacia en las actividades

Dentro de la empresa es fundamental brindar un servicio de calidad, es por eso que la eficiencia permitirá optimizar los recursos en el tiempo establecido y la eficacia ayudará a cumplir los objetivos establecidos dando lugar a una mayor rentabilidad y lograr el éxito en el campo organizacional.

Mayores ingresos

En toda empresa se busca generar mayores ingresos, debido a que es la base para el desarrollo organizacional, por lo que al lograr incrementar sus ingresos la empresa puede cambiar la manera de desarrollar sus actividades, reduciendo recursos e incrementando la efectividad en las tareas que se llevan a cabo en el Hotel.

Crecimiento empresarial

Con la implementación del manual administrativo, contable y financiero la organización logrará el crecimiento empresarial, lo que permitirá competir ante otras empresas que brindan el mismo servicio, brindando así una atención de calidad a sus clientes.

4.3. Impacto administrativo

El impacto administrativo ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa, con la utilización de los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos, mismos que permitirán medir los resultados a través de la eficiencia y eficacia.

Tabla N° 20. Impacto administrativo

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Manejo de recursos y optimización de tiempo							X	3
Cumplimiento de objetivos							X	3
Mayor número de clientes						X		2
Total						2	6	8

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma \text{ de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{8}{3}$$

Nivel de impacto = 2,67 (Impacto medio positivo)

Análisis:

Manejo de recursos y optimización de tiempo

En la empresa para lograr cumplir con los objetivos planteados se debe llevar a cabo un correcto manejo de recursos a fin de que estos no sean utilizados de manera ineficiente y al realizar las actividades estas se desarrollen en el menor tiempo posible, mejorando el rendimiento empresarial.

Cumplimiento de objetivos

Al implementar el manual administrativo, contable y financiero se desarrollan diversas medidas que permiten cambiar el aspecto organizacional, dentro de estas se

encuentran los objetivos, los cuales permiten dar cumplimiento a todo lo que se pretende alcanzar, mejorando la imagen corporativa y la estructura organizacional, la optimización de recursos, obteniendo prestigio y otorgando un servicio de calidad.

Mayor número de clientes

Con el desarrollo del manual se lleva a cabo la valoración de las necesidades y la satisfacción de los clientes que califican el servicio que brinda la empresa y con lo cual se ve reflejado la buena relación entre organización y cliente.

4.4. Impacto ambiental

El impacto ambiental se ve reflejado por la actividad que se desarrolla en el Hotel sobre el medio ambiente, ocasionando efectos negativos sobre el mismo, al implementar el manual administrativo, contable y financiero se espera concientizar al personal para que ayude a minimizar los riesgos y con ello conservar el ambiente.

Tabla N° 21. Impacto ambiental

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Concientizar al personal						X		2
Reducción de desechos		X						-2
Optimización de agua		X						-2
Total		-4				2		-2

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = -\frac{2}{3}$$

$$\text{Nivel de impacto} = -0.67 \text{ (Impacto bajo negativo)}$$

Análisis:**Concientizar al personal**

La empresa al prestar sus servicios es consciente de los daños que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades, por lo que el propietario deberá dar capacitación y medidas de protección a todo el personal, a fin de concientizar y minimizar los posibles riesgos que se dan por la actividad.

Reducción de desechos

Con la finalidad de reducir los desechos que se generan por la actividad organizacional, la empresa implementará un sistema de clasificación y reciclaje en el cual se divida la basura en papel y cartón, plásticos, metal y otros, al realizar este sistema se puede reutilizar ciertos materiales, protegiendo así el medio ambiente y la proliferación de plagas.

Optimización de agua

Al ser una empresa que se dedica a brindar un servicio de hotelería existe varios parámetros en los cuales la utilización del agua es evidente, dentro del área de hospedaje el agua es utilizada por el cliente al hacer uso de las instalaciones y del personal que realiza la limpieza de la habitación; en el área de restaurante el agua es utilizada para lavar y cocinar los alimentos y para realizar la limpieza del área de trabajo; y en el área húmeda el agua se utiliza para llenar la piscina y el hidromasaje, por lo que es evidente que la utilización de este recurso es muy abundante, dando lugar a la creación de un área de tratamiento en el cual el agua se pueda reutilizar y al mismo tiempo economizar, contribuyendo así con la sociedad.

4.4.1. Resumen de impactos

Tabla N° 22 Resumen de impactos

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Social							X	2
Económico						X		3
Administrativo							X	3
Ambiental			X					-1
Total			-1			2	6	7

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma \text{ de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{7}{4}$$

Nivel de impacto = 1,75 (Nivel de impacto medio positivo)

Análisis:

Se puede establecer que los impactos que generarán el manual administrativo, contable y financiero son de nivel medio positivo.

CONCLUSIONES

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

RECOMENDACIONES

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

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, Robert; Arellano Miriam; Barrios Francis. (2010). *Flujograma*. Argentina: El Cid.
- Álvarez, D. (2011). *Conceptos de administración: un enfoque para la acción*. Argentina: Ediciones Haber.
- Anton Pérez, J. J., & Garijo de Miguel, S. (2010). *Empresa y administración*. España: Macmillan Iberia, S.A.
- Baldivieso, M. (2013). *Contabilidad General*.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Correa, F. (2010). *Administración*. Argentina: EL CID.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la Administración*. México: Cengage Learning.
- Di Muro, L. (2012). *Manual Práctico de Recepción Hotelera*. México: Trillas S.A.
- Díaz Paniagua Elena, León Sánchez Miriam. (2014). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. España: Ediciones Paraninfo.
- Eliana, M. M. (2009). *Auditoría*. El Cid Editor.
- Espinoza, J. (2010). *Desarrollo de capacidades creativas*. Fondo Editorial.
- Gonzalez, D. (2012). *Introducción a la contabilidad*. Argentina: El CID.
- Hernandez, S. (2010). *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*. México.

Hitt Michael, Black Stewart and Porter Lyman. (2011). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Lefcovich, M. L. (2009). *Auditoría interna: un enfoque sistemático y de mejora continua*. El Cid Editor.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.

Melgar, J. (2010). *La misión empresarial dentro de un marco estratégico para el nuevo milenio*. Argentina: El CID.

Ministerio, d. r. (2018). *Reglamento interno de trabajo*. www.trabajo.gob.ec/wp-content/.../10/Reglamento-Interno-MRL-corregido-21.doc.

Naumov, L. (2011). *Organización Total*. México: Mc Graw Hill.

Navarro, J. C. (2010). *Apuntes de Auditoría*. España: Creative Commos.

Normas Internacionales de Contabilidad. (s.f.). Obtenido de www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/introducción_nic.html

Robles, V. (2011). *Ética organizacional: una introducción mediante casos*. México: Plaza y Valdés.

Thompson, A. (2012). *Administración estratégica*. México: MC Graw-Hill.

www.trabajo.gob.ec/wp.../Reglamento-Interno-MRL-corregido-21.doc. (2015).

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. México: Mc Graw Hill Educación.

ANEXOS

Anexo N° 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL HOTEL LA PLAYA

Nota: La presente encuesta tiene como fin realizar el Diagnóstico Situacional actual de la empresa. Marque con una X en el casillero correspondiente a su respuesta. Solicitamos respuesta de forma seria, clara y precisa las respuestas seleccionadas.

Cuestionario:

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el Hotel?

Menos de 1 año ()

De 1 a 5 años ()

Más de 5 año ()

2. ¿Conoce si la empresa cuenta con misión, visión y objetivos?

Si ()

No ()

3. ¿Cuenta con un código de ética en el cual se detalle los principios y valores de la empresa?

Si ()

No ()

4. ¿La entidad en la que labora cuenta con organigrama estructural y funcional?

Si ()

No ()

5. ¿Conoce usted si se ha creado algún tipo de manual para el hotel y sus trabajadores?

Si ()

No ()

6. ¿Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones al personal?

Permanentemente ()

Frecuentemente ()

A veces ()

Nunca ()

7. ¿Se realizan informes o reportes diarios, semanales o mensuales a la gerencia para la toma de decisiones?

Si ()

No ()

8. ¿Existe algún documento en el que se detalle las funciones y procesos que usted desempeña en su área de trabajo?

Si ()

No ()

9. ¿Cuenta con equipo de trabajo y herramientas necesarias para realizar su trabajo?

Si ()

No ()

10. ¿Dispone de un sistema de control de bienes y existencias para los insumos que maneja dentro de las áreas de trabajo?

Si ()

No ()

11. ¿Le gustaría que las actividades que desarrolla, mejore con la implementación de un manual administrativo, contable y financiero?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2



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

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES FRECUENTE DEL HOTEL LA PLAYA

Nota: La presente encuesta tiene como fin realizar el Diagnóstico Situacional actual de la empresa. Marque con una X en el casillero correspondiente a su respuesta. Solicitamos respuesta de forma seria, clara y precisa las respuestas seleccionadas.

Cuestionario:

1. ¿Cómo califica la atención y el servicio que usted recibe del Hotel?

Excelente ()

Muy Bueno ()

Regular ()

Malo ()

2. ¿Por qué razones prefiere o frecuenta este Hotel?

Por la buena atención ()

Por el bienestar de sus instalaciones ()

Por trabajo ()

Por el precio ()

3. ¿Se siente satisfecho con los servicios y las instalaciones que brinda el Hotel?

Si ()

No ()

4. ¿Cómo considera usted la imagen organizacional dentro del Hotel?

Si ()

No ()

5. ¿Los precios que ofrece Hotel La Playa en qué lugar los sitúa en comparación a otros sitios?

Si ()

No ()

6. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que se debería mejorar en el Hotel La Playa?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SEÑORA AIDA VILLACORTE
ADMINISTRADORA DE HOTEL LA PLAYA

Cuestionario:

1. ¿Cuáles fueron las razones que le llevo a crear el hotel?

.....
.....

2. ¿Desde cuándo está en el área hotelera?

.....
.....

3. ¿Su hotel cuenta con un plan estratégico?

.....
.....

4. ¿Qué tiempo le dedica a su empresa?

.....
.....

5. ¿Existe riesgo laboral dentro del Hotel que impida la capacidad total para el desempeño de las actividades del personal?

.....
.....

6. ¿Con que frecuencia toma decisiones?

.....
.....

7. ¿Qué medidas desarrolla para prevenir futuros riesgos?

.....
.....

8. ¿Otorga las herramientas necesarias para realizar las actividades dentro de la empresa?

.....
.....

9. ¿Cómo le ayudaría el manual al desempeño de su actividad?

.....
.....

Anexo N° 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SEÑORA AIDA VILLACORTE

ADMINISTRADORA DE HOTEL LA PLAYA

Cuestionario:

1. ¿Qué implica para usted administrar una empresa?

.....
.....

2. ¿Existe misión, visión y objetivos de la empresa?

.....
.....

3. ¿La empresa cuenta con un código de ética que guíe el cumplimiento de metas?

.....
.....

4. ¿En base a que se desarrollan las funciones y responsabilidades del recurso humano de la empresa?

.....
.....

5. ¿Existe un organigrama estructural y funcional de la empresa?

.....
.....

6. ¿El Hotel cuenta con algún documento en el cual se detalle los procesos que se desarrollan dentro de la empresa?

.....
.....

7. ¿Cómo se realiza la contabilidad de la empresa?

.....
.....

Anexo N° 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ING. EVELIN PUETATE CONTADORA DEL
HOTEL LA PLAYA**

Cuestionario:

1. ¿Qué actividades desarrolla en cuanto a la contabilidad en el Hotel?

.....
.....

2. ¿Qué proceso contable se maneja en la empresa?

.....
.....

3. ¿La empresa maneja un plan de cuentas?

.....
.....

4. ¿El Hotel maneja políticas contables para el registro de transacciones?

.....
.....

5. ¿Cómo se realiza el registro de la contabilidad?

.....
.....

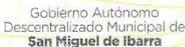
6. ¿Qué estados financieros se manejan dentro del Hotel?

.....
.....

7. ¿Está de acuerdo que se realice un manual administrativo contable y financiero

.....
.....

Anexo N° 6



Nº 0000015

LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO - LUAF ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO

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

- Registro y Categorización del Ministerio de Turismo.
- Pago del 1*1000 de activos fijos al Fondo de Promoción Turística.
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos
- Pago del Impuesto de Patente Municipal
- Pago de Tasa de Turismo.

Concede la Presente:

LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Establecimiento: **HOTEL LA PLAYA**

Propietario o Representante Legal: **NAVARRETE PEREZ JAKELINE DE LOURDES**

Categoría: **SEGUNDA - TRES ESTRELLAS**

Dirección: **PANAMERICANA NORTE AMBUQUI LA PLAYA S/N**

Cantón: **IBARRA**

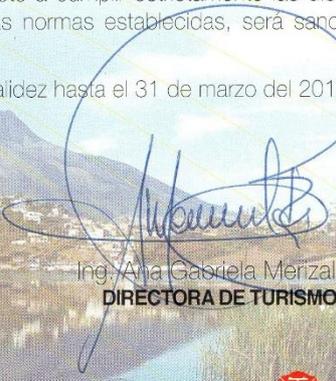
El propietario o representante legal se compromete a cumplir estrictamente las disposiciones legales vigentes. La infracción a cualquier de las normas establecidas, será sancionada de acuerdo a la Ley.

Queda anotado en el libro de licencias y tendrá validez hasta el 31 de marzo del 2016.



Ing. Alvaro Castillo Aguirre
ALCALDE DE IBARRA





Ing. Ana Gabriela Menzalde
DIRECTORA DE TURISMO





Ministerio de Turismo

Anexo N° 7**Infraestructura de la empresa****Anexo N° 8****Recepción**

Anexo N° 9**Restaurante****Anexo N° 10****Cocina**

Anexo N° 11**Zona húmeda****Anexo N° 12****Habitaciones**