

**DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y  
FINANCIERO PARA EL “HOTEL RESTAURANTE LA COLINA” DEL  
CANTON ALAUSI PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**LOURDES ALICIA YUNGÁN ROLDÁN**

**TESIS**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO EN ECOTURISMO**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERIA EN ECOTURISMO**

**Riobamba – Ecuador.**

**2008**

El Tribunal de Tesis certifica que el trabajo de investigación titulado: **DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL “HOTEL RESTAURANTE LA COLINA” DEL CANTON ALAUSI PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, de responsabilidad de la egresada Lourdes Alicia Yungán Roldán, ha sido prolijamente revisado, quedando autorizado su presentación.

Ec. Flor Quinchuela  
DIRECTOR

---

Ing. Fernando Romero  
MIEMBRO

---

Ing. Eduardo Muñoz  
MIEMBRO

---

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**ESCUELA DE INGENIERIA EN ECOTURISMO**

Riobamba – Julio del 2008.

## AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de un profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Recursos Naturales, a la Escuela de Ingeniería en Ecoturismo por haberme brindado los conocimientos necesarios para poder ser competitiva en mi vida profesional.

A mis distinguidos profesores quienes desde sus respectivas cátedras con dedicación y empeño depositaron en mí sus conocimientos, pensando en la buena formación técnica y pedagógica.

A la Ec. Flor Quinchuela quien con su dinamismo y empeño dirigió la Tesis en forma permanente y desinteresada con sus consejos y orientación muy valiosa durante la elaboración del presente trabajo.

De igual forma exteriorizo mi gratitud y reconocimiento al Ing. Fernando Romero e Ing. Eduardo Muñoz, miembros del tribunal de Tesis quienes con sus acciones creadoras y fecundas propias de unos verdaderos líderes, buscan siempre la superación y perfeccionamiento constante.

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y salud, a mis padres Manuela y Gerardo por haber confiado en mi deseo de superación y progreso; a mis hermanos , a mi hijo Nicolás Valentino por ser mi inspiración para ser una triunfadora, y obtener la fortaleza necesaria para poder culminar con éxito mis metas.

Lourdes

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>CAPITULO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
	<b>LISTA DE CUADROS</b>	<b>I</b>
	<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>Ii</b>
	<b>LISTA DE ANEXOS</b>	<b>Iii</b>
<b>I.</b>	<b>TITULO</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>III.</b>	<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	<b>28</b>
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>83</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
<b>VIII.</b>	<b>RESUMEN</b>	<b>86</b>
<b>IX.</b>	<b>SUMARY</b>	<b>87</b>
<b>X.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>88</b>
<b>XI.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>89</b>

**LISTA DE GRÁFICOS**

N°	DESCRIPCIÓN	Página
1	<b>Organigrama Estructural</b>	<b>36</b>
2	<b>Personal requerido para el área de servicios</b>	<b>50</b>

## LISTA DE ANEXOS

N°	DESCRIPCIÓN	Página
1	Mapa de ubicación	90
2	Logotipo empresarial.	91
3	Fotografía del hotel restaurante "La colina".	92
4	Fotografías de los servicios turísticos.	93
5	Fotografías de la discoteca.	96
6	Material promocional	97
7	Fotografías de cultivos orgánicos.	98
8	Fotografías de espacios reforestados.	99
9	Fotografías de cría de cuyes.	100
10	Fotografías de cría de ganado vacuno.	101
11	Fotografías de atractivos turísticos del cantón Alausí.	102

## LISTA DE CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN	Página
1	Análisis fortalezas y debilidades. Medio Interno	31
2	Matriz de priorización de problemas.	32
3	Nudos críticos.	33
4	Análisis situacional medio externo	33
5	Objetivos políticas y metas.	34
6	Personal para área administrativa – financiera	49
7	Personal requerido para el área de servicios	50
8	Personal para área de mantenimiento y seguridad.	51
9	Plan de cuentas del hotel restaurante “la colina”.	55
10	El libro diario de la empresa del mes de junio del 2007.	60
11	El libro mayor.	68
12	Balance de comprobación.	76
13	Estado de pérdidas y ganancias.	77
14	Balance de general.	78
15	Indicadores económicos financieros al 30 de junio del 2007.	79

# I. DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL “HOTEL RESTAURANTE LA COLINA” DEL CANTON ALAUSI PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

## II. INTRODUCCION

En la actualidad el turismo constituye uno de los principales ejes de desarrollo para muchos países del mundo. El turismo aparte de constituirse en un generador de un potencial económico, es fundamentalmente el facilitador de una relación de reciprocidad entre los pueblos, rompiendo barreras protocolarias sin distinción de credos, razas o limitaciones sociales. Esta actividad fortalece de manera integral a la economía del país, genera plazas de trabajo para los distintos niveles de servicios, consigue la integración de pueblos y se realiza transferencia de conocimientos entre países; sin embargo, la sustentabilidad del turismo depende de los beneficios sociales y económicos que genere esta actividad, reduciendo y mitigando los impactos negativos que pueda tener sobre el medio natural, cultural y justamente de estos últimos depende por lo general el atractivo de un destino turístico.

En el transcurso de los años se ha logrado obtener una cadena de experiencias tanto en el país como en otros países, de la cual aprendimos que para facilitar la actividad turística sustentable y reducir el riesgo de pérdida de biodiversidad, es necesario que exista **equidad**, es decir que los beneficios no sean simplemente para una sola persona o un grupo de personas determinadas, sino que debe beneficiar al mayor porcentaje de habitantes de una comunidad o población, y es así como el turismo rural sustentable pasa primero por la voluntad de los habitantes de una comunidad, donde conoce y participa en las decisiones; pues con una comunidad bien informada, el turismo contribuye en la unidad y no a la confusión como en muchos casos ocurre. En este sentido el estado y sector privado en el ámbito turístico deben demostrar una participación más comprometida con la cosmovisión de los pueblos.

Debemos tener en cuenta que la herencia cultural de un lugar (enclaves arqueológicos e históricos, estilos arquitectónicos peculiares, danzas, música, artesanía, costumbres y fiestas populares, etc.) constituye un atractivo para los turistas; y ésta puede reforzarse y protegerse o deteriorarse como consecuencia del turismo, dependiendo de cómo se desarrolle y gestione éste.

## **A. JUSTIFICACION**

El Hotel “La Colina” inició sus actividades el 20 de Junio del 2003, siendo una empresa joven dentro del sector, que en su poco tiempo de permanencia en el mercado no ha logrado desarrollar una organización interna que le permita desarrollarse de mejor manera en este campo, debido a la falta de una visión, misión, objetivos que le permita encaminarse a conseguir logros dentro de la actividad turística.

Con la finalidad de que el Hotel se constituya en una organización sólida, emprendedora, capaz de hacer frente a las innovaciones que día a día se da en la prestación de servicios, se realizará el diseño de un sistema administrativo, contable y financiero encaminados a mantener eficiencia y efectividad para la empresa y de la misma manera asignar responsabilidades de manera adecuada, coordinación y un control del personal, la cual permitirá ubicar sus recursos en una forma técnica a fin de evitar los fracasos que cometen las empresas debido a problemas organizacionales y financieros.

La elaboración de este plan también se lo realizará con el propósito de buscar soluciones y estrategias tendientes a mejorar la calidad en el servicio, y desarrollar una imagen turística orientada en forma eficiente y competitiva.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. General**

Realizar el diseño de un sistema administrativo, contable y financiero para el “Hotel Restaurante La Colina” del cantón Alausí provincia de Chimborazo.

### **2. Específicos**

- a. Establecer un sistema administrativo y una adecuada estructura organizacional para el “Hotel Restaurante La Colina”
- b. Desarrollar un modelo contable acorde a las necesidades de la empresa.
- c. Analizar y promover mejoras en el aspecto financiero.
- d. Formulación de estrategias para el desarrollo turístico sostenible de la empresa.

### **III. REVISION DE LITERATURA**

#### **A. LA EMPRESA**

Nos hemos referido a la empresa cuya definición es la “organización legal de negocio orientada a ofrecer bienes y servicios para los consumidores”.

La empresa se clasifica desde varios puntos de vista, así tenemos:

##### **1. Por el patrimonio:**

1. Estatales
2. Privadas
3. Mixtas

##### **2. Por la función económica**

###### **a. De servicios**

###### **b. Comerciales**

###### **c. Industriales:**

- Primarias o extractivas
- Secundarias o de transformación.

###### **a. Las empresas de servicios**

Estas empresas ofrecen servicios al público en lugar de productos, por lo general, son organizaciones simples, que no tienen una estructura de producción ni mercadería para la venta.

Ejemplo: compañías de transporte, clínicas, empresas de accesoria, guarderías infantiles, peluquerías, etc.

**b. Las empresas comerciales**

Son las que se venden productos fabricados por otras empresas. Son intermediarias entre el productor y el consumidor, vendiendo los productos a un precio mayor al de la compra. Requieren de capital exclusivo para mantener las mercaderías que ofrecen a la venta.

Ejemplo: comercio de vehículos, tiendas de víveres, tiendas de vestidos, tiendas de electrodomésticos, etc.

**c. Las empresas industriales**

Son las que transforman las materias primas en productos semielaborados o productos terminados. Deben tener una organización más compleja que las de servicios las comerciales, para atender los procesos productivos. Además requieren de altas inversiones para maquinaria, así como para materias primas y mantener las existencias de productos terminados.

**B. LOS INVERSIONISTAS**

Los inversionistas son personas que aportan dinero o bienes, para la conformación permanente del capital social de una empresa, con la finalidad de obtener ganancias.

El flujo de dinero en una empresa está dado por las siguientes fases:

**1. Obtención del dinero disponible**

a. Aportación de los inversionistas: efectivo y bienes.

b. Préstamos de terceros: efectivo y bienes.

**2. Transformación del dinero**

a. Bienes de uso: maquinarias, vehículos, edificios, terrenos

b. Bienes de consumo: materiales, sueldos, arriendos, energía, etc.

### **3. Producción o compra de mercaderías**

Combinación de bienes de uso y bienes de consumo para obtener mercaderías o prestar servicios.

### **4. Ventas**

a. Al contado: recuperación en efectivo

b. A crédito: obligaciones por cobrar

### **5. Obligaciones por cobrar**

a. Recuperación en efectivo

- Cuentas incobrables

### **6. Recuperación total**

a. Costos

- Utilidad (Molina, 1996).

## **C. LA CONTABILIDAD EN LA EMPRESA**

Para una mejor comprensión de la contabilidad se lo definirá, tratando de guiar en su aplicación y para su fácil comprensión.

### **1. Contabilidad**

“La contabilidad es la ciencia, arte, técnica o sistema que registra en forma cronológica todas y cada una de las transacciones económicas, a fin de informar sobre la situación financiera y de resultados a una fecha determinada o en un período de tiempo conocido.”

Además la Contabilidad, es una aplicación práctica, constituye un conjunto de trabajos materiales e intelectuales que se reflejan a través de instrumentos idóneos, sistemáticos y armónicamente estructurados y organizados para servir, conocer, iluminar, demostrar, prever y censurar una gestión económica-administrativa.

Toda empresa, por pequeña que esta sea, necesita de un control contable, cada contabilidad se ajusta a las necesidades de la empresa y con sus resultados el ejecutivo toma decisiones oportunas y enmarcadas en la realidad financiera de la empresa.

A través de la contabilidad se conocerá la situación financiera de la empresa en un momento o fecha determinada, así como informar sobre los resultados (utilidad o pérdida) en un ejercicio económico.

Adicionalmente, la contabilidad es un instrumento fundamental de información que permite tomar decisiones estudiadas para racionalizar y aprovechar las posibilidades, sus limitaciones y consecución de objetivos de la empresa.

Por otro lado, la contabilidad al registrar los hechos y transacciones, permite el análisis de los negocios en un sentido de evolución, alcanzando la interrelación de los elementos, cuentas, valores, mercaderías, bienes, servicios, muebles, bienes inmuebles, etc., que han intervenido en dichas transacciones. (Palacios, 1995).

## **2. A quienes interesa la contabilidad de un negocio**

La contabilidad debe reflejar con claridad y veracidad lo sucedido en un negocio, ya que su misión es facilitar la comprensión de los registros y de los informes contables a todas las personas o sectores interesados en saber cual es el progreso y la situación de mismo, cualquiera que sea su volumen.

Los interesados en conocer la contabilidad de un negocio son:

**a. Los propietarios**

Para conocer el grado de contabilidad en la dirección del negocio y comprobar la corrección de los beneficios obtenidos.

**b. Los administradores o gerentes**

Para obtener información sobre los resultados disponibles, sus necesidades y correcta utilización.

**c. Los acreedores**

Para conocer si sus créditos están suficientemente respaldados

**d. Los trabajadores**

Para conocer si su participación en las utilidades han sido pagadas correctamente y como base para solicitar aumentos en las remuneraciones.

**d. El gobierno**

Para comprobar si los impuestos han sido satisfechos en forma legal. Además para saber si la empresa cumple con las elaboraciones laborales e institucionales.

**f. El público**

1). Como inversionista, para conocer el grado de confiabilidad de la empresa y realizar aportes de capital.

2). Como consumidor, para aceptar o rechazar los precios de los artículos o servicio, de acuerdo son sus costos.

#### **D. DIVISION DE LA CONTABILIDAD**

Para comprender el verdadero ámbito de la actividad contable, podemos dividir a la contabilidad en las siguientes partes principales:

1. Principios básicos
2. Estructura del sistema contable
3. Procedimientos de registros
4. Auditoría contable
5. Análisis e interpretación de resultados
6. Formulación de presupuestos. (Molina, 2006).

En toda empresa encontramos una serie de elementos, o un conjunto de factores ordenados para la realización de una actividad económica, los cuales podemos agrupar en tres categorías: *Ibíd*

#### **E. ALOJAMIENTOS TURISTICOS**

Desde que las empresas turísticas empezaron a gestionar hoteles como consecuencia de la aparición del denominado boom turístico de hace cinco década.

Hace más de dos décadas, la hotelera viene experimentando profundas transformaciones que van siendo asumidas por una nueva generación de inversores, directivos y empresarios del alojamiento turístico, que necesidad se han dado cuenta de la necesidad de crear y poner en el mercado establecimientos que se integren en una sociedad que no tiene nada que ver con los últimos 50 años del siglo pasado.

Los alojamientos turísticos son aquellos establecimientos que facilitan de forma habitual, específica y profesional, el servicio de habitaciones en contraprestación de un precio, en la con la

posibilidad o no de ampliar el servicio en la manutención, así como a otros complementarios de los anteriores.

Existe una enorme diversidad de alojamiento turístico, entre los que pueden encontrar hoteles, pensiones, apartamentos, campings, albergues, moteles, hostales, casas de huéspedes, castillos, monasterios, villas y un largo etc. En ocasiones resulta difícil una clasificación de todos estos establecimientos, ya que no en todos los países, ni siquiera en todas las comunidades autónomas de España, se utilizan siempre los mismos criterios. Sin embargo a efectos legales y en función de la clasificación utiliza habitualmente, se pueden distinguir dos tipos genéricos de establecimientos: los hoteles u los extra-hoteles.

### **1. Los establecimientos hoteleros.**

Durante la época de mayor crecimiento de la planta hotelera Española, los años setenta, los hoteles individuales se desarrollaron a lo largo de la Costa y de las islas teniendo una mínima incidencia la aparición de cadenas hoteleras. Sin embargo, durante los últimos años, se ha experimentado un crecimiento importante de las cadenas, que han aportado una estructura sectorial mucho más concentrada, fuerte y competitiva, especialmente si se considera que una gran parte del turismo que recibe España accede a través de grandes tour operadores con un lavadísimo poder de negociación.

Dentro del Grupo hoteles pueden distinguirse tres modalidades:

- **Hoteles.** Facilitan alojamiento de forma general, con o sin servicios complementarios.
- **Hoteles apartamentos.** Además de proporcionar alojamiento, deben disponer de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento.

- **Moteles.** son establecimientos situados en las proximidades de las carreteras, y que facilitan alojamientos en departamentos con garaje y entrada independientes para estancias cortas.

Los establecimientos hoteleros se clasifican en categorías identificadas por estrellas. En caso de los hoteles y los hoteles apartamentos, las categorías se suceden de una a cinco estrellas.

Las pensiones, que suelen tener las mismas características técnicas, se clasifican en dos categorías: una y dos estrellas.

Estas topologías de hoteles, que responden a clasificaciones legales, son. Evidentemente, limitaciones desde la perspectiva competitiva. Muchos establecimientos, a medida que el mercado experimentaba un proceso de sofisticación, han ido especializándose y aportando un contenido específico en el desarrollo de sus instalaciones o en la orientación estratégica de su actividad. Así pues en la actualidad existen multitud de clasificaciones que responden en una forma más estricta a las topologías de clientes con las que suelen trabajar los establecimientos, y se pueden encontrar hoteles-resort, hoteles de convenciones y congresos, hoteles de aeropuertos, hoteles de montaña y muchos otros que desde su concepción han sido estructurados para adaptarse a segmentos de mercado determinados. (Tobar, 2000).

## **F. EL PROCESO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN EN LA EMPRESA HOTELERA: FUNCIONES DIRECTIVAS**

Para gestionar una empresa con éxito es imprescindible conocer la misión de la empresa, siendo fundamental que esos valores y objetivos que se transmiten sean asumidos por todos los miembros de la organización ya que de esta forma garantizamos la secuencia de los “grandes objetivos” y, por omisión de todos los que anteceden a estos.

Actualmente, en todas las empresas, pero especialmente en las hoteleras que se están produciendo cambios de forma constante, debido a que el mercado también está variando de forma rápida. Últimamente escuchamos que “lo único estable es el cambio”. Por esta razón necesitamos estructuras basadas en el desarrollo y la creatividad que superen la fase de formalismo y rigidez

sin lugar a duda esto no se consigue de un día para otro ya que una “cultura” –per-sé- no cambia aunque si evoluciona, si realmente está en el mercado. Esta evolución es positiva por que implica una adaptación a los tiempos; es decir los valores que antes tuvieron relevancia, aportando en un estilo a la organización, hoy en día han evolucionado y aportan otro estilo, más acorde con la situación actual .

La primera obligación y responsabilidad constante a la dirección de una empresa es tratar de conseguir los mejores resultados económicos posibles con los recursos que tiene a su disposición.

Como tareas básicas en la gestión, podemos señalar:

- 1.- Observación de los hechos tanto internos como externos a la empresa.
- 2.- Determinación de los fines u objetivos para su posterior logro.
- 3.- Organización de los medios: recursos humanos y materiales con los que contamos.
- 4.- definición de la estructura de responsabilidades, en función del diagrama políticas-objetivos-acciones a desarrollar-presupuestos.
- 5.- Conducción eficaz de los recursos humanos.
- 6.- Feedback/Control.
- 7.- Toma de decisiones.
- 8.- Negociaciones.
- 9.- Creatividad e innovación.

## **1. Planificación**

Planificación significa seleccionar las acciones que se van a llevar a cabo en la organización y se van a realizar en función de las metas u objetivos preestablecidos.

Al planificar debemos determinar una línea de acción encaminada a alcanzar los resultados deseados. Cuando planificamos estamos intentando adelantarnos a los acontecimientos que se van a desarrollar en un futuro, analizando posibles cambios, por lo que habrá que fijar objetivos que supongan un movimiento de reajuste y, finalmente determinar las acciones que se van a

desarrollar para conseguir los nuevos objetivos. El directivo, por lo tanto, debe dedicar tiempo a solucionar problemas que se puedan plantear, ya que la improvisación no siempre resulta.

Sobre la planificación en las empresas hoteleras y los problemas que estas encuentran, podemos señalar que el principal obstáculo es la falta de métodos apropiados para ella.

Podemos señalar que las principales trabas con que se encuentran nuestros establecimientos hoteleros de cara a una correcta planificación son:

**a.El tiempo:** Es el recurso más escaso como consecuencia de los problemas diarios que Afectan a la dirección. Aplicar los conocimientos teóricos sobre planificación (suponiendo que se tengan) no es tarea fácil en la situación rutinaria del trabajo diario.

Nunca se encuentra el momento oportuno para la reflexión; siempre se están solucionando problemas o promocionando el establecimiento.

**b. Escasez de recursos:** Es un problema derivado de las limitaciones financieras (la crisis de los precios genera falta de liquidez).

**c. La escasa preocupación por el futuro:** Al directivo de un establecimiento hotelero le preocupa el presente, puesto que su producto/servicio caduca y la habitación que hoy no la vendido la pierde.

Estos problemas se solapan en el quehacer diario con una tendencia básica (y contrastada en general en todas las (PYMES) hacia una reducción de la planificación, o bien, cuando esta se lleva a cabo esta se produce con una gran informalidad.

La comunicación escrita se utiliza muy poco, siendo sustituida por la oral.

En resumen, el directivo del hotel, es de los que “lleva los números en la cabeza” y cuanto mas pequeño es el hotel mas agudiza este problema y mayor es la tendencia a hacer las cosas “día a día”.

- d. Buscar tiempo:** Se debe estudiar una agenda de “arranque” de la planificación y sobre todo, cumplirse.
- e. Elegir un lugar y un momento adecuado:** Donde absolutamente nadie ni nada pueda interrumpir.
- f. Dejar constancia escrita:** del proceso planificador.
- g. Hacer participar al personal en el proceso de planificación:** ya que los jefes de departamento y personal de base pueden aportar ideas interesantes a dicho proceso.
- h. Usar un modelo base de planificación:** este debe ser sencillo y claro y debe hacer referencia a los factores más importantes que afecten a la empresa. Ejemplo.

## 2. Obtención de información

- Análisis del entorno (DAFO)
- Entorno exterior: Amenazas. Oportunidades
- Entorno interior: Debilidades Fuerzas
- Encuesta a clientes
- Crecimiento potencial de la empresa en próximos años
- Otras fuentes.

## 3. Previsión:

La previsión conlleva una reducción del campo de variación de los datos.

Las técnicas de previsión dependen básicamente del horizonte temporal.

Los métodos usados para hacer previsión a corto plazo difieren de los usados para la previsión a largo plazo.

- Acciones a desarrollar

- Seguimiento.

#### **4. Organización**

Implica definir la estructura organizativa que necesitamos para conseguir los objetivos propuestos. A través de esta estructura determinamos que puestos son los necesarios, cuales son los niveles de responsabilidad, que actividades van a desarrollar y como las van a llevar a cabo, como se relacionan los equipos, que tipo de reglas existen, que tecnología utilizan, etc.

#### **5. Dirección**

Esta función tiene actualmente gran importancia y probablemente sea porque realmente durante mucho tiempo ha sido la que menos ha importado, ya que los directivos se encargaban de planificar, organizar y controlar. El estilo de dirección o la forma que debían conducir a sus colaboradores no importa, solo les preocupaba que la empresa consiguiese sus objetivos, aunque esto implicara que los colaboradores no hubieran satisfecho sus deseos o necesidades.

##### **a. Conocer las aptitudes, actitudes, conocimiento y experiencia de su equipo**

Esta información ayuda mucho al directivo para comprender el comportamiento de sus colaboradores en determinadas ocasiones y por tanto actuar en consecuencia utilizando sus habilidades directivas en la dirección conveniente.

**b. Formar al personal:** una preocupación constante de la dirección debe ser mantener al personal dentro de programas de formación continua.

**c. Establecer canales abiertos de comunicación:** La información debe fluir en todas las direcciones y para ello se deben utilizar todas las herramientas disponibles: boletines informativos, tableros, revistas, reuniones, grupos de mejor, informes etc.

**d. Favorecer la creación e integración de los equipos de trabajo:** Para lograr un funcionamiento adecuado en los diferentes departamentos, el trabajo en equipo es esencial, ya que les va a permitir unir sinergias y lograr mejores resultados como grupo.

**e. Motivar al personal:** Se deben aumentar los niveles y ámbitos de responsabilidad, ofrecer unidades completas de trabajo, otorgar más autoridad y suprimir parte de los controles, haciendo al personal responsable de su propio puesto.

**f. Delegar eficazmente:** El buen mando es aquel que consigue que los demás hagan su trabajo, aceptando la responsabilidad de los trabajos delegados a los subordinados

## **6. Coordinación**

Consiste en agrupar los esfuerzos de todas las unidades, buscando un acoplamiento de las tareas realizadas en el tiempo previsto y realizando los ajustes necesarios si fuese necesario. La comunicación es la herramienta clave para el óptimo desempeño de esta función, ya que el éxito de la misma depende de tener bien informadas a las diferentes unidades de la empresa.

## **7. Control**

Constituye la última fase o función del esquema general del proceso de dirección y gestión. Poner en marcha un sistema de control implica dos aspectos:

- a. Medir el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y, por tanto, establecer el nivel de desviación. (Gallegos, 2001).
- b. “El MITUR (Ministerio de Turismo) autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos. Ibídem.

Podemos mencionar principalmente las siguientes actividades principales que se realizan en una empresa de alojamiento y que componen su producto/servicio: Ibídem.

1. **Servicio de recepción**: Se encarga de las reservas de plazas, atender la salida y entrada de huéspedes y clientes, mantener relaciones públicas con clientes (por ejemplo, tratamiento de clientes VIP, llegadas de grupos, etc.), coordinación departamental (informar al resto de los departamentos de las llegadas o salidas de clientes para en función de ello que éstos planifiquen su actividad), confección y cobro de facturas, etc. (MITUR. 2002).
  
2. **Servicio de conserjería**: Se ocupa de ofrecer información y asistencia a los huéspedes y clientes, equipajes y consignas, custodia de llaves de las habitaciones, correspondencia, etc. Ibídem.
  
3. **Pisos**: Realiza la limpieza y preparación de las habitaciones, conservación del mobiliario, limpieza de pasillos y salones y zonas comunes, control de stocks e inventario de ropa de habitaciones, lavandería y plancha, etc. Ibídem.
  
4. **Economato y bodega**: Se llevan a cabo las compras de productos de economato y bodega, almacenamiento de esta mercancía, distribución de este inventario a los distintos departamentos, etc. Ibídem.
  
5. **Cocina y restauración**: Las funciones de este departamento ya se expusieron en el capítulo dedicado a las empresas de restauración. Ibídem.
  
6. **Animación hotelera**: Entre estas actividades destacan la organización de fiestas, cenas de gala, competiciones deportivas, exposiciones diversas —pintura, fotografía, artesanía, etc. Ibídem.
  
7. **Mantenimiento y seguridad**: Se ocupa del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones básicas del hotel (instalaciones eléctricas y de agua, ascensores, máquinas de cocina, hornos, cámaras frigoríficas, freidoras, aire acondicionado y calefacción, sistemas de seguridad frente a incendios,- etc.) y de las instalaciones complementarias (piscina, jardines, pistas deportivas). Ibídem.

8. **Administración y contabilidad:** Lleva a cabo la fijación de los objetivos generales de la compañía, el control de todos los ingresos y gastos de la explotación, la evaluación y selección de inversiones, la elección de las distintas fuentes de financiación de la compañía, etc. En ocasiones, también realiza las funciones propias del departamento de personal: reclutamiento y selección de personal, confección de nóminas, organización de cursos de formación y reciclaje, etc. (MITUR. 2002)

9. **Comercialización:** Se encarga de la realización de estudios de mercado, campañas de publicidad, relaciones públicas, relaciones con empresas de intermediación turística, etc. *Ibídem.*

## **H. EL FINANCIAMIENTO DE LA GESTION DEL TURISMO**

El financiamiento de la gestión del turismo, si entendemos como total a la acción y el efecto de administrar el “sector”, constituye finalmente otro de los aspectos relevantes en la conducción de la actividad turística.

A diferencia de lo que sucede en otros sectores de administración pública, el financiamiento de las actividades destinadas a promover y desarrollar el turismo presenta características que le son muy particulares y que son consecuencia de las limitaciones que, tanto de índole administrativa como jurisdiccional, tienen el organismo nacional de turismo para llevar a cabo plenamente su labor en beneficio de esta actividad.

El financiamiento es sin duda uno de los mayores problemas que se presentan en la gestión administrativa llevada a cabo por el organismo nacional de turismo y en muchos casos es el principal causante del fracaso que experimentan los planes y programas preparados por este con miras a fomentar el desarrollo del turismo.

### **1. Fuentes de financiamiento externo**

Cuando internamente el país no dispone de recursos económicos suficientes, como para autofinanciar el desarrollo de la infraestructura turística, los recursos necesarios para este fin pueden obtenerse a través de préstamos obtenidos de entidades financieras del exterior.

Como el turismo indudablemente, contribuye al desarrollo económico y social de los países, las agencias internacionales y regionales creadas precisamente con este propósito, el desarrollo económico y social de los Estados miembros, mantienen abiertas líneas de crédito especiales para el desarrollo del “sector” turismo.

## **2. Fuentes de financiamiento interno**

Internamente el financiamiento de las instalaciones y el equipamiento necesario para el desarrollo del “sector” puede lograrse de dos maneras distintas, a saber por medio de la apertura de líneas de crédito especiales para el desarrollo de las facilidades turísticas, por parte de instituciones bancarias o financieras oficiales, o bien canalizando recursos provenientes del sector privado a través de la aplicación de ciertos incentivos a la inversión en el campo del turismo. (Acerenza, 2001).

### **I. EL SISTEMA FINANCIERO DE LA EMPRESA TURISTICA**

“Las actividades turísticas requieren de constante flujo de dinero y cualquier modificación o cambio en el diseño, en la producción, en la aplicación o mejoramiento del sistema empresarial origina un mayor desembolso que da lugar a una presión sobre el marco financiero de la empresa, por lo que requiere, de acuerdo con la dinámica de su actividad y con los cambios del entorno, de un apoyo financiero permanente, para sus operaciones.

Debe existir un margen suficiente para cubrir los gastos de financiamiento de la empresa. Toda empresa turística requiere de gastos en capital fijo, esto es por conceptos de adquisición de terrenos, edificios, instalaciones y construcciones adicionales de apoyo a la organización y capital para la explotación del servicio turístico basado exclusivamente en máquinas, vehículos, muebles, generadores, centrales telefónicas, etc. Por otra parte, para su funcionamiento requiere

de gastos corrientes que responden a necesidades administrativas y técnicas, a la adquisición de materias primas e insumos, combustible, energía eléctrica, agua y otros servicios, material de oficina, etc. (Ramírez, 1994).

### **1. Análisis Financiero**

El análisis financiero dentro de una empresa nos permite saber la situación real de la misma en un momento determinado; esto es, su liquidez, solvencia económica, capacidad de endeudamiento, rentabilidad, estructura del capital, etc.; constituyéndose en una valiosa herramienta para la toma de decisiones por parte de la Gerencia.

### **2. Razones o Índices Financieros**

“El análisis por razones es de uso muy generalizado entre administradores, accionistas, acreedores, ya que les permite hacer una evaluación relativa de la situación financiera de la empresa. El uso de cocientes o razones resulta útil porque ofrece una medición relativa del funcionamiento de una empresa, y entre los básicos tenemos:

### **3. De Liquidez**

“Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes.

### **4. De Solvencia**

Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la empresa y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel endeudamiento.

**a. Endeudamiento del activo:** Permite determinar el nivel de autonomía financiera; cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funcionando con una estructura financiera mas arriesgada; por el contrario, un índice bajo traduce un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores.

**b. Apalancamiento:** Se interpreta como el número de unidades monetarias de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir, determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros. Dicho apoyo es procedente si la rentabilidad del capital invertido es superior al costo de los capitales presentados; es ese caso, la rentabilidad del capital propio queda mejorada por este mecanismo llamado efecto de palanca. En términos generales, en una empresa con un fuerte apalancamiento una pequeña reducción del valor del activo podría absorber casi totalmente el patrimonio, por el contrario, un pequeño aumento podría significar una gran revalorización de ese patrimonio.

## **5. De Gestión**

Estos indicadores, que fundamentalmente miden el nivel de rotación de los componentes del activo y el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones, tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos.

**a. Rotación de Cartera:** Muestra el número de veces en que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año.

**b. Rotación de Ventas:** La eficiencia es la utilización del activo se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos.

## 6. De Gastos

**a. Impacto de los gastos administrativos y de ventas:** Si bien una empresa puede presentar un margen bruto relativamente aceptable, este puede verse disminuido por la presencia de fuertes gastos operacionales (administrativos y de ventas) que determinarán un bajo margen operacional y la disminución de las utilidades netas de la empresa.

## 7. De Rentabilidad

Los índices de rentabilidad permiten evaluar el resultado de la gestión de las empresas. Sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

**a. Rentabilidad neta de las ventas:** Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.” (Indicadores Económico Financieros, 2000).

## J. LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DEL TURISMO

La organización del turismo es, talvez una de las facetas menos estudiadas y, por ende, no es tomada muy en cuenta de la actividad turística, y cuando su estudio ha sido abordado, por lo general, se lo ha hecho fuera del contexto natural al cual pertenece y que es la administración pública.

Por este motivo al referirnos al tema de la administración del turismo específicamente a todo aquello que se relaciona con los aspectos orgánico funcionales del “sector” y con el aspecto normativo a través del cual se regula su funcionamiento, es conveniente brindar algunos conceptos y criterios vinculados con la administración pública, por tanto el turismo como tal

constituyente, de hecho una de las tantas actividades a las cuales debe abocarse el Estado para el logro del bienestar de la sociedad.

### **1. El turismo en la estructura administrativa del sector**

Para comprender las distintas posiciones y, en consecuencia, las diferentes jerarquías que pueden alcanzar el turismo dentro de la estructura administrativa del sector público es conveniente hacer algunas consideraciones previas sobre su problemática, desde el punto de vista del sector público.

### **2. El turismo y la administración pública**

Uno de los principales obstáculos que presenta el desarrollo de la actividad turística, en la mayoría de los países, es la dificultad que existe para definir al turismo desde el punto de vista de la administración pública.

### **3. Posición del turismo en la estructura administrativa del sector público**

Si se analiza el Compendio sobre el turismo, de la organización Mundial de Turismo, corresponde a 1975. No solo la jerarquía que se le otorga al turismo en los distintos países miembros de la organización, sino además la disparidad de criterios imperantes en los que respecta a su dependencia administrativa.

Este último aspecto es tal vez el más interesante, por cuanto la jerarquía, de una manera u otra está dada por la importancia, que en un momento dado, el turismo pudiera tener frente a los otros sectores de la economía nacional. En lo que se concierne a la dependencia administrativa la disparidad de criterios demuestra que, desde el punto de vista de la administración pública.

## **K. SISTEMA ADMINISTRATIVO**

“La administración como proceso, es como un camino sistemático y organizado para hacer las cosas, que comprende una serie de acciones, actividades u operaciones que conducen a un cierto fin”. (Gibson; Donnelly, 1983).

“La administración interpreta los objetivos propuestos por la empresa y los transforma en acción organizacional, a través del planeamiento, organización, dirección y control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación”. (Chiavenato, 1992).

### **1. Análisis F.O.D.A.**

El F.O.D.A. es una técnica que nos permite identificar y evaluar los factores positivos y negativos del macro y micro ambiente, los cuales permitirán a la organización hacer un análisis estratégico de su situación frente a las exigencias del medio social.

### **2. La Visión**

La visión es la imagen futura que una organización desarrolla sobre si misma tomando en cuenta la realidad en la cual trabaja. Dicha realidad solo por razones que tienen relación con el clima laboral, debe ser planteada en forma positiva, pero real. Su finalidad es ser la guía de la institución en un contexto de cambio y disminuir la posibilidad de que pierda el rumbo.

### **3. La Misión**

Es la imagen actual que enfoca los esfuerzos que realiza la Organización para conseguir los objetivos que se proponen en los proyectos. Comparte con la visión los rasgos de riesgo y motivación que le otorgan un sentido a su trabajo, pero a diferencia de ella la imagen que se proyecta es concreta y capaz de indicar dónde radica el éxito de nuestra labor.

La misión evidencia la identidad que construye la organización para ser reconocida en el entorno social en el cual interactúa. Es de suma importancia, pues, hace explícitos los valores, reglas y principios que orientan u orientarán la acción de sus integrantes.

Compartir la misión promoverá los esfuerzos de concertación disminuyendo las diferencias que existan en torno al trabajo que realicen y permitirá más bien construir una imagen objetiva común, que facilite la resolución de conflictos y la puesta en marcha de acciones que motiven al personal hacia el logro de determinados fines.

## **L. TURISMO SUSTENTABLE**

El punto de partida del concepto de turismo sustentable está dentro de las teorías referidas al desarrollo sin degradación ni agotamiento de los recursos. Podría decirse que es la conservación de los recursos para que la generación presente y las futuras puedan disfrutar de ellos. En este sentido se define el concepto de sustentabilidad en el informe Brundtland (1987), en el que se indica que consiste en: “Satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de satisfacciones propias de las generaciones futuras”.

Otra definición importante es la proporcionada por el World Conservation Union (IUCN), que incluso incluye en su propia definición una pauta de comportamiento, definiendo el desarrollo sin degradar o agotar los recursos que hacen posible el mismo desarrollo”. Esto se consigue utilizando más intensivamente los recursos que son renovables o desviando el uso desde los recursos que se generan más lentamente hacia los que lo hacen más rápidamente. Así, los recursos se mantienen para las futuras generaciones.

### **1. Principios del desarrollo sustentable**

El desarrollo del desarrollo sustentable puede abastecer necesidades económicas, sociales y estéticas, a la vez que mantiene íntegra la cultura y los procesos ecológicos. Este tipo de turismo

puede proveer beneficios a las generaciones presentes sin disminuir las posibilidades de obtención de beneficios de las generaciones futuras.

Pero el desarrollo del turismo sustentable implica la toma de dediciones políticas que pueden ser duras y que, en todo caso, requieren una visión a largo plazo, fundamentalmente, a la hora de llevar a cabo el proceso de planificación.

## **2. Campos de actuación que influyen en el turismo sustentable**

El proceso de desarrollo turístico sustentable es la conjunción de tres factores que se interrelacionan de forma dinámica, con el fin de conseguir un equilibrio final: la sustentabilidad del sistema turístico. Estos factores son: Sustentabilidad económica: Asegura un crecimiento turístico eficiente es decir, asegura el empleo y los niveles satisfactorios de renta, junto con un control sobre los costes y beneficios de los recursos, que garantiza la continuidad para generaciones futuras.

**a. Sustentabilidad ecológica.-** Asegura que el desarrollo turístico es compatible con el mantenimiento de los procesos biológicos.

**b. Sustentabilidad sociocultural.-** Garantiza un desarrollo turístico compatible con la cultura y valores de las poblaciones locales, preservando la identidad de la comunidad.

Directamente ligada al concepto de desarrollo sustentable, se encuentra la capacidad de carga, que implica que los destinos tienen límites en el volumen e intensidad de desarrollo turístico que puede ser soportado por una determinada zona, antes de que los daños sean irreparables.

**c. Capacidad de carga ecológica:** que se define como el máximo número de visitantes que puede recibir un destino por encima del cual no se puede asegurar un desarrollo compatible con los recursos naturales.

**d. Capacidad de carga Social:** Que se hace referencia al nivel de actividades turísticas por encima del cual se produce un cambio negativo en la población local.

**e. Capacidad de carga del turista:** entendida como el nivel por encima del cual la satisfacción del visitante cae desfavorablemente.

**f. Capacidad de carga económica:** Hace referencia al nivel de actividades económica compatible con el equilibrio entre los beneficios económicos que proporciona el turismo, y los que proporciona el turismo, y los impactos negativos, que sobre las economías locales genera la actividad turística

## **M. TURISMO SOSTENIBLE**

“La relación entre turismo y medio ambiente tiene una singular importancia por la naturaleza de la actividad turística. El deterioro de una playa por la masificación y un inadecuado mantenimiento hará que muchos turistas cambien su destino. Los científicos anuncian que dentro de cincuenta años nadie podrá bañarse en las costas mediterráneas porque el cambio climático hará que el calor sea insoportable.

Se puede hablar de un turismo sostenible, ya que, sin el mantenimiento de los recursos en los que se asienta la actividad turística, dejaremos de obtener rentabilidad a medio y largo plazo en el momento en que no satisfagan las necesidades del turista presente y futuro.

La propia actividad turística puede originar la insatisfacción de sus clientes, si se produce la masificación de los destinos, la saturación de los vuelos, generando estrés en el turista que busca tranquilidad y alejarse de las aglomeraciones y atascos de la vida cotidiana.

En el caso del turismo, una actitud ecológica no es solamente cuestión de conciencia, sino de supervivencia del sector. Con esto no nos referimos solamente al cuidado de los destinos para mantener su atractivo, también la mayor conciencia ecológica de los clientes provocará que muestren preferencia por establecimientos turísticos respetuosos con el medio ambiente.

#### **IV. MATERIALES Y METODOLOGIA**

##### **A. CARACTERIZACION DEL LUGAR**

###### **1. Localización**

El presente estudio se realizó en el “Hotel la Colina”, ubicado en la panamericana sur Km. 1½. Vía a Cuenca Se encuentra dentro de la jurisprudencia del cantón Alausí, se halla a 95 Km. al sur de la capital de Chimborazo.

###### **2. Ubicación geográfica**

Latitud: 02° 12' 02" Sur  
Longitud: 78° 50' 41" Occidental  
Altitud promedio: 2.547 msnm.

###### **3. Características climáticas**

Temperatura media: 16°  
Humedad relativa: 78°  
Precipitación anual: 500 – 2000 mm.

###### **4. Clasificación ecológica**

Según la clasificación de las Zonas de vida de Holdridge, el cantón posee el siguiente piso ecológico Estepa espinoso, montano bajo.

## **5. Características del suelo**

El tipo de suelo dominante es franco arcilloso.

El uso actual del suelo se basa en cultivos e ciclo corto con asociaciones de cebada, trigo, maíz, cebada.

## **6. Materiales y equipos**

### **a. Materiales de oficina**

Fichas de recolección de datos, libros, mapa, libreta de apuntes, rollo de fotos, esferos, pilas, Cds.

### **b. Equipos**

Cámara fotográfica, computadora, altímetro, filmadora.

## **B. METODOLOGÍA**

### **1. Establecimiento de un diseño administrativo para el “Hotel Restaurante la Colina”**

#### **a. Proceso Administrativo.**

Se realizaron cinco reuniones con los propietarios y empleados del Hotel con la finalidad de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, la misma que permitió analizar la situación actual y determinar las normas operativas y administrativas para que la empresa se proyecte a cumplir los logros establecidos

Para el modelo organizativo de la empresa se consideró la siguiente estructura administrativa con la guía de Jesús Felipe Gallegos Gestión de Hoteles, Enciclopedia práctica profesional Turismo Hotelería y restaurante. Lo que permitirá elaborar un modelo organizativo donde se establecieron los niveles jerárquicos de los involucrados en la actividad turística y el organigrama funcional en el que se determinó el desempeño de cada una de las áreas, de igual forma se diseñó el reglamento interno de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

## **2. Desarrollo de un modelo contable acorde a las necesidades de la empresa**

### **b. Modelo Contable**

Para realizar el modelo de una contabilidad básica se elaboró un plan de cuentas acorde a las necesidades de la empresa. Se procedió a la elaboración de los libros: Diario, Mayor, Balance de comprobación, Balance de resultados, Balance General.

## **3. Análisis y promover mejoras en el aspecto financiero.**

El estado financiero se elaboró a partir del análisis de los datos obtenidos en el Balance de Situación y de Resultados para aplicar índices financieros que mostraron como se halla la empresa en su interior lo que permitirá una posterior toma de decisiones acertadas en el área ejecutiva y administrativa.

## **4. Formulación de estrategias para un desarrollo turístico sostenible de la empresa.**

En las reuniones realizadas se analizaron destrezas destinados a promover un turismo sostenible en la que se estableció, cultivar espacios libres que existen en el lugar para posteriormente realizar una reforestación en linderos con plantas nativas, creación de cultivos orgánicos, el mismo que servirá como demostración de cultivos tradicionales, clasificación de la basura para la utilización de los cultivos orgánicos y de esta manera se llamaría la atención al turista.

## V. RESULTADOS

### A. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO Y UNA ADECUADA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL “HOTEL LA COLINA”

#### 1. Proceso Administrativo

##### a. Evaluación del entorno

Para realizar la evaluación del entorno se realizaron cinco reuniones en las que se involucraron los propietarios y empleados de la empresa y en las que se identificó los aspectos positivos y los negativos de la empresa, permitiendo observar la situación actual en la que se encuentra y a la vez determinar normas que requiere la empresa para proyectarse y cumplir con sus metas.

Para esto se realizó el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA) que a continuación se presenta en lo siguiente.

#### 1). Análisis FODA Medio Interno

Cuadro 1. Análisis fortalezas y debilidades. medio interno.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio y atención al cliente</li> <li>• Infraestructura con instalaciones cómodas y acogedoras</li> <li>• Ubicación Geográfica adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de un plan de marketing</li> <li>• Capacitación mínima por falta de coordinación y comunicación</li> <li>• Falta de remuneración e incentivos que</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso humano joven y adecuadamente formado</li> <li>• Políticas Adecuadas de negociación con empresas proveedoras.</li> </ul>	<p>contribuyan a mejorar la productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de recursos tecnológicos actualizados.</li> </ul>
--	---

**FUENTE:** Trabajo de Campo

**ELABORACIÓN:** YUNGÁN, Lourdes

## **B. DETERMINACIÓN DE NUDOS CRITICOS.**

Se pudieron determinar los nudos críticos a partir de las debilidades que se obtuvieron del “Hotel La Colina”, considerando la importancia, factibilidad y oportunidad de los problemas que presenta el Hotel.

### **1. Matriz de priorización de problemas.**

Cuadro 2. Matriz de priorización de problemas.

<b>Problemas Indicador</b>	<b>Importancia</b>	<b>Factibilidad</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>Total</b>	<b>Suma</b>	<b>Promedio</b>
Capacitación mínima por falta de coordinación y comunicación	2 3 1 2	2 2 3 1	2 2 3 1	6 7 7 4	24	6
Falta de un plan de marketing	3 3 2 3	2 3 2 2	3 2 3 2	8 8 7 7	30	7.5
Falta de remuneración e incentivos que contribuyan a mejorar la productividad.	2 2 1 2	2 1 1 2	1 1 1 1	5 4 3 5	17	4.5
Carencia de recursos tecnológicos actualizados.	3 2 3 3	3 2 1 2	3 2 1 2	9 6 5 7	27	6.7

Multiplicidad de funciones de algunos departamentos.	2 3 3 2	2 2 3 3	2 3 2 2	6 8 8 7	29	7.2
--	---------	---------	---------	---------	----	-----

**FUENTE:** Trabajo de Campo

**ELABORACIÓN:** YUNGÁN, Lourdes

### a. Nudos Críticos

Cuadro 3. Nudos críticos.

Orden	Nudos críticos	Valoración
1	Falta de plan de marketing	7.5
2	Multiplicidad de funciones de algunos departamentos	7.2
3	Carencia de recursos tecnológicos actualizados	6.7
4	Capacitación mínima por falta de coordinación y comunicación	6
5	Falta de remuneración e incentivos que contribuyan a mejorar la productividad	4.2

**FUENTE:** Trabajo de Campo

**ELABORACIÓN:** YUNGÁN, Lourdes

Cuadro 4. Análisis situacional medio externo.

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones empresariales</li> <li>• Realización de eventos y convenciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia con la competencia</li> <li>• Falta de seguridad en el país</li> <li>• Inestabilidad económica</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alquiler de la discoteca</li> <li>• Buenas Relaciones Hoteleras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento constante de las tarifas de energía eléctrica.</li> </ul>
---	---

**FUENTE:** Trabajo de Campo

**ELABORACIÓN:** YUNGÁN, Lourdes

### **C. FILOSOFIA EMPRESARIAL**

#### 1. Misión

Mantener la categoría para satisfacer expectativas y demanda de los clientes y comunidad en el ámbito nacional e internacional, generando ingresos y beneficios económicos, con recurso humano calificado y con financiamiento propio.

#### 2. Visión

Satisfacer la demanda existente actual y potencial que se va incrementando día a día superando la calidad de servicio de los competidores manteniendo las tarifas y brindando un mejor servicio a los clientes, con atención esmerada y personificada.

Cuadro 5. Objetivos políticas y metas.

<b>Objetivos</b>	<b>Políticas</b>	<b>Metas</b>
Elaborar y ejecutar un plan de marketing, en función de la Planificación Estratégica.	Se priorizara la elaboración y ejecución del Plan De Marketing.	Hasta Septiembre del 2008 Se realizara un estudio de mercado local y regional.
Estudiar constantemente el	Se realiza monitoreos en	En Enero del 2009

mercado para determinar los cambios que presenta.	forma trimestral.	
Lograr que el “Hotel la Colina se posicione como una de las mejores a nivel local	La publicidad deberá ser diseñada en función del mercado al cual se dirige	En los próximos cuatro años
Incrementar servicios adicionales en la empresa para captar más clientes	Se realizaran encuestas para determinar los gustos y preferencias de los clientes	En Enero Del 2009
Incentivar nuevos acuerdos y convenios con las empresas proveedoras de los clientes	Se establecerán comisiones a los proveedores	Realizar por lo menos tres convenios al año
Incrementar las utilidades generadas por la empresa por lo menos en un 50 por ciento	Aplicar una auditoría financiera que nos permita conocer el estado actual del Hotel en cuanto a la liquidez y solvencia	

**FUENTE:** Trabajo de Campo

**ELABORACIÓN:** YUNGÁN, Lourdes

### **3. Organización y Administración de la empresa.**

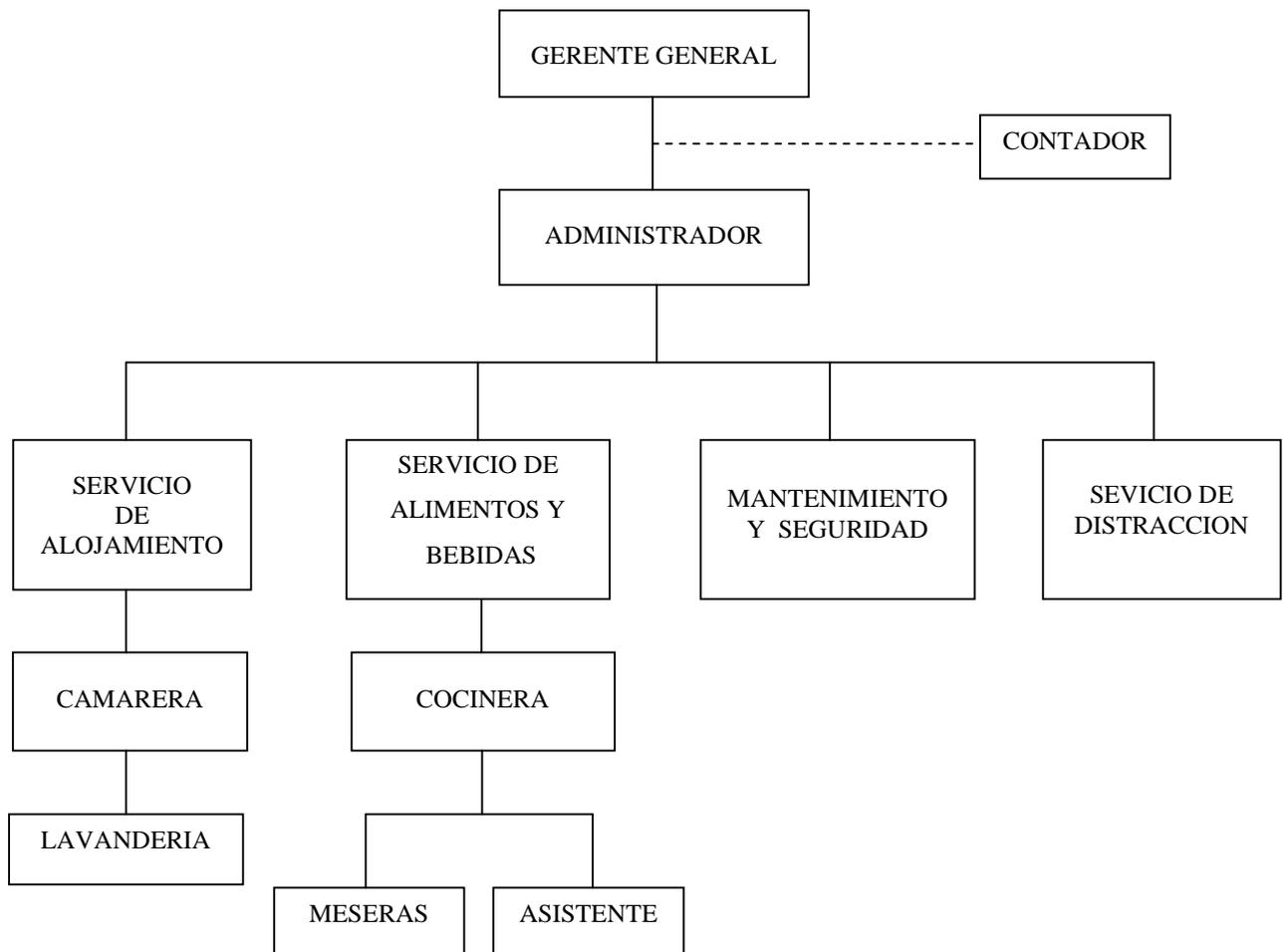
Para llevar a cabo el funcionamiento y desarrollo de la empresa dentro de la actividad turística, así como también para optimizar los esfuerzos de los miembros que laboran y además que estos sean encaminados a cumplir con las metas la misión y visión se ha diseñado un organigrama estructural y funcional.

### 3. Organigrama Estructural

El objetivo del organigrama es informar en general sobre los puestos que se desarrollan en la empresa, quienes los representan, que comunicaciones se establecen, cual es la estructura jerárquica, que actividades se desarrollan etc. Sin duda esta información ofrece una visión general.

#### a. Organigrama Estructural

Gráfico 1. Organigrama Estructural



Se ubican los siguientes niveles jerárquicos:

**a). Nivel ejecutivo.**

El nivel ejecutivo se encuentra en el gerente general, se hace cargo de la administración, control y desarrollo del hotel cuidando que las distintas áreas o departamentos del hotel lleven a cargo posible, sus funciones dentro de la misma, es decir que cumplan con sus objetivos de manera que la empresa en general sea satisfactoria.

**b). Nivel administrativo**

El nivel administrativo se encargara de llevar a cabo las políticas administrativas, así como la seguridad e higiene, la seguridad contra los robos y la prevención de incidentes comprenderían lo que sigue:

- Recepción.
- Promoción y ventas.
- Relaciones públicas.
- Departamento económico y financiero.

**c). Nivel operativo.**

Se encarga de la prestación de servicios de alojamiento, de restauración, de recreación del mantenimiento y seguridad; quienes de acuerdo a sus funciones deberán cumplir con sus labores designadas en cada área.

**d). Nivel auxiliar.**

Realiza labores como revisión de la contabilidad, conciliaciones bancarias, reportes mensuales, llena los formularios y declara el impuesto al SRI, su relación superior directa es con el Gerente General.

## **2. Organigrama Funcional**

Para la elaboración del organigrama fue necesario realizar un manual orgánico funcional en el que se especifican las funciones que deben realizar el personal en su respectiva área su relación de autoridad directa, así como el perfil requerido del personal que ocupara cada cargo.

### **1). Manual orgánico funcional**

#### **a). Nivel Ejecutivo del Gerente General**

- **Funciones**

- Establece políticas administrativas y sistema de control, conjuntamente con el jefe departamental respectivo.
- Prepara presupuestos proyectados en coordinación con el jefe de personal.
- Revisa el informe diario de producción y anexa el mismo con el depósito realizado
- Es el encargado de digitar el movimiento de la cuenta bancos.
- Lleva el control de las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar.
- Autoriza la emisión de cheques
- Autoriza órdenes de compra previa solicitud del jefe de área.
- Encargado de supervisar todas las áreas del hotel.
- Solicita al departamento, de compras cotización a fin de determinar la mejor alternativa, algunas veces solicitara cotizaciones directamente.
- Realiza arqueos de caja sorpresivos
- Coordina con el jefe de área y el departamento de contabilidad la toma de inventarios físicos.
- Autoriza el pago de nomina y roles mensuales.
- Controla que estén pagadas o que el pago de todas las obligaciones con el IESS, Jefatura de Rentas, etc. Se encuentre al día y en la fecha indicada.
- Revisar periódicamente las bodegas y las condiciones físicas del hotel.
- Conceder, certificar y justificar permisos, faltas, atrasos y enfermedades de los empleados.

- Diseñar y promocionar material de publicidad.
- Es responsable de trabajar con operadoras y agencias de viajes.
- Atender con las inquietudes de los empleados de la empresa y dar soluciones.
- Inspecciona el desenvolvimiento del personal.

#### **b). Perfil**

- Profesional en Administración Hotelera, con experiencia.
- .Experiencia mínima de dos años.

### **2). Administrador**

#### **a). Funciones**

Supervisa que el servicio al cliente en los departamentos a su cargo sean correctos (Habitaciones, lavandería, etc.).

Esta encargada del reclutamiento, selección, contratación y entrenamiento del personal del hotel

- Esta debidamente informado de lo que ocurre en cada departamento a su cargo por los reportes que recibe y revisa diariamente.
- Coordina con cada departamento los turnos del personal.
- Analiza los estados de resultados mensuales para conocer ingresos y egresos de los departamentos del hotel.
- Realiza revisiones periódicas de todas las áreas a su cargo
- Autoriza cheques de huéspedes.
- Autoriza salidas tardías.
- Analiza los reportes de teléfono y lavandería
- Encargada del mantenimiento de todas las áreas del Hotel

- Responsable de enviar diariamente a la gerencia Operativa un informe de todas las áreas a su cargo
- Atiende personalmente a clientes VIPS o especiales.
- Elabora cuadro de vacaciones del personal en coordinación con el jefe de cada área.
- Realiza reuniones entre los jefes de personal y asiste a las reuniones de los jefes de áreas.
- Responsable de mantener actualizados los sueldos y beneficios según la ley.
- Controla y aprueba las tarjetas de tiempo y sobre tiempos.
- Responsable de la liquidación de haberes de los empleados.
- Responsable de las compras y adquisiciones.

### **3). Nivel auxiliar del Contador**

#### **a). Funciones**

- Revisa la contabilidad, conciliaciones bancarias, reportes mensuales.
- Llena los formularios y declara el impuesto al SRI.
- Chequea roles de pago de agua, luz, teléfono, suministros y otros.
- Legaliza el pago de planilla al IESS a subsidios familiar y de antigüedad, gratificaciones, bonificaciones etc.

#### **b). Perfil**

- Instrucción Superior en Administración de Empresas, o ramas afines.
- Conocimiento indispensables de contabilidad general y costos

### **4). Recepcionista**

- Su jefe inmediato es el administrador:
- Debe conocer bien el manejo del computador.

- Atiende las llamadas locales, tanto internas como externas del hotel.
- Verifica que las líneas estén funcionando en su totalidad y reporta las que estén en mal estado.
- Hace cargos a los clientes por llamadas de larga distancia.
- Conoce todo el hotel, incluyendo localización de las habitaciones y sus precios.
- Conoce a todos los ejecutivos del hotel.
- Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos a los huéspedes.
- Conoce los lugares turísticos de la ciudad.
- Conoce llenado de reportes de reservaciones y recepción.
- Conoce el manejo de la correspondencia.
- Distribuye la correspondencia
- Asigna habitaciones según sus reservaciones
- Conoce todos los suministros que tiene una habitación-.
- Controla llaves de habitaciones llave maestra de casilleros de seguridad.
- Registra a los huéspedes a su entrada
- Da salida de las habitaciones a la salida del cliente.
- Controla entradas de poco equipaje y cobra por adelantado la habitación
- Envía solicitudes de cortesía
- Toma o escribe recados telefónicos a los clientes
- Llama a los huéspedes a la hora que ellos deseen
- Controla los envíos de los giros y telegramas a huéspedes.
- Verifica reportes de los camareros
- Vende por teléfono los servicios del hotel
- Solicita al doctor cuando algún huésped lo pide
- Debe exponer a su jefe los comentarios que sobre el hotel escuche de los clientes.
- Supervisa la limpieza general de recepción
- Informa a mantenimiento cuando se haya dañado algún equipo de las habitaciones.
- Lleva un libro de novedades de su turno, que se queda en recepción.
- Mantiene actualizado el archivo de recepción.

### **5). Botones**

- Se reporta al administrador, entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:
- Estar a disposición de recepción.
- Colaborar con todo aquello que sea necesario para el bienestar y comodidad de los huéspedes.
- Llevar y traer las maletas
- Llevar y traer mensajes

### **6). Camarera**

- Se reporta al administrador. Sus obligaciones principales son las siguientes:
- Tocar la puerta antes de entrar
- Dejar la puerta abierta
- Dejar el aviso de “camarera en servicio” en la perilla exterior de la puerta de entrada para informar de su presencia.
- Se encarga del arreglo de las habitaciones
- Se encarga de la limpieza del hotel.

### **7). Lavandería**

Es responsable ante el administrador, del lavado en agua de la ropa de los huéspedes o del hotel. Sus obligaciones son las siguientes.

- Conoce a la perfección el modo de operar las maquinas para el lavado en agua.
- Aplica los detergentes o suministros apropiados según el lavado, sin hacer mal uso de estos productos.

- Clasifica la ropa antes del lavado toallas, colchas, sábanas, uniformes etc.
- Supervisa que el peso de ropa depositada sea el conveniente.
- Vigila el tiempo de lavado, según el tipo de ropa.
- Supervisa periódicamente el funcionamiento de la máquina.
- Envía la ropa después de lavada para ser colocada en la secadora.
- Reporta fallas de las máquinas lavadoras.
- Obtiene inventarios de los productos utilizados.
- Lleva el control de la ropa lavada y elabora un reporte semanal o mensual al jefe de lavandería.

#### **8). Planchador**

Se reporta ante el administrador. Sus funciones principales son:

- Conocer el funcionamiento del planchado.
- Conocer el uso correcto del equipo para planchar
- Conocer las diferentes técnicas de planchado según el tipo de tela
- Antes de planchar supervisar el correcto lavado de la ropa. En algunos casos la devuelve al lavador.
- Plancha la ropa de los huéspedes lavada en agua.
- Conoce y aplica las diferentes técnicas para el desmanchado de la ropa.
- Lleva el control del trabajo efectuado diariamente.
- Conoce y aplica los diferentes tipos de doblado de las prendas después de haberlas planchado.
- Corrige fallas leves de la plancha.
- Supervisa el correcto mantenimiento del equipo de trabajo que usa
- Reporta al departamento de mantenimiento y fallas en el equipo de su responsabilidad
- Envía reporte de ropa a recepción entregada al huésped.

## **9). Costura**

- Se encarga del mantenimiento de la lencería y ropa del hotel.

## **10). Nivel Operativo**

### **a). Servicio de mantenimiento**

Dentro de esta división del Hotel, se encuentran profesionales que tienen a su cargo el buen mantenimiento de todos los aparatos, de mantener la estructura del edificio en buen estado.

#### **i. Jefe de cafetería**

- Conoce el manejo de una cafetería y restaurante.
- Conoce las políticas de crédito del Hotel
- Controla Cheques, facturas de los huéspedes
- Registra en la caja y en facturas los precios de los consumos según lista aprobada por Gerencia.
- Supervisa que no se sirvan alimentos o bebidas sin la comanda autorizada.
- Explica a los cajeros las normas de aceptación de cada tarjeta de crédito

Controla las compras y gastos.

- Controla todo lo relacionado con personal
- Controla todo lo relacionado caja.

#### **ii. Bar**

- Consta de barman y salonero

**iii. Barman**

- Conoce la preparación de cócteles y bebidas
- Es cordial
- Se encarga de controlar el bar y todo lo relacionado a el.

**iv. Salonero**

- Se encarga de servir en el bar.
- Está pendiente de los clientes

Tiene preparación es cordial y receptivo

**v. Cocina**

Consta de Chef, mesero, posillero.

**vi. Chef**

- Se reporta ante el gerente Operacional. Responsable del adecuado funcionamiento de la cocina, de la preparación de alimentos dentro de las normas de calidad, de buen servicio a bajo costo. Sus funciones específicas son:
- Coordinar todo lo relativo al personal en la cocina.
- Diariamente levanta inventario de los artículos de consumo inmediato, llenando la requisición respectiva.
- Aplica procedimientos para una mejor rotación de inventarios de la cocina.
- Se mantiene en constante comunicación con el encargado de costos para conocer las variaciones del costo de la materia prima.

- Se percata diariamente de los gastos por nomina y cuida de reducirla, manteniendo la eficiencia en el servicio de la cocina.
- Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platos
- Revisa analiza y autoriza las requisiciones de alimentos que cocina solicita a la bodega.
- Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
- Elabora la requisición para la oficina de compras o bodega, según el caso, tomando en cuenta los siguientes aspectos: Inventarios, resultados del conteo de platos vendidos, lista de huéspedes del día, o notificaciones de eventos por realizarse.
- Supervisa la calidad de los alimentos llegados a la cocina.
- Interviene en la elaboración de menús para banquetes.
- Se encarga del control de los gastos e ingresos.
- Supervisa la limpieza de la cocina
- Se encarga de todo lo referente a la cocina.
- Se encarga de la comida de los empleados.

#### **vii. El Mesero**

- Se encargará de servir al cliente en el restaurante.
- Tiene preparación, es cordial y receptivo.
- Esta pendiente de los clientes.
- Retirá los utensilios de la mesa y los llevara a la cocina.
- Limpiará las mesas que han sido ocupadas.
- Cuidara que no falten cubiertos en la mesa.
- Velara por la limpieza de todo el material del restaurante.
- Recogerá las órdenes de los clientes.
- Deberá atender al cliente cuando este lo requiera.
- Estará bajo órdenes del jefe de cafetería y restaurante.

### **viii. Posilleros**

Se reporta ante el Chef de la cocina. Sus obligaciones principales son las siguientes:

- Limpieza general del área de cocina.
- Responsable de la entrada del personal de cocina.

### **ix. Del jefe de mantenimiento y seguridad**

- Se encargara del mantenimiento de las instalaciones, decoraciones, mobiliarios.
  - Almacenar e inventariar los bienes de área de mantenimiento.
  - Limpiar arreglar y mantener en buen estado los equipos
  - Deberá reparar cualquier desperfecto que se produzca en las instalaciones de la empresa
  - Mantendrá en buen estado los jardines
  - Se encargara de la puerta principal, de la entrada y salida de los huéspedes o visitantes
  - Guiara a los visitantes hacia la recepción.
- **Perfil del Recurso humano**
  - Conocimientos de las ramas de carpintería, electricidad, albañilería.
  - Demostrar capacidad para este cargo.

### **a). Servicio de recreación**

- Dilley
- Animador

### **i. Funciones**

- Se encarga de las mezclas

- Cuidado y debido manejo de los equipos

## **ii. Perfil del recurso Humano**

- Experiencia en mezclas
- Cortesía con los clientes.

## **b. Estructura organizativa y productos - Servicios.**

Con respecto a esta empresa hotelera, el contenido de la organización podríamos resumirlo en las siguientes actividades:

### **1). Alojamiento**

- Reservas- recepción
- Conserjería – teléfonos – fax.
- Pisos – Lencería – lavandería

### **2). Restaurante**

- Cocina
- Restaurante
- Servicio a la habitación
- Banquetes
- Bar- cafetería

### **3). Marketing**

- Canjes
- Ventas

#### 4). Administración

- Compras
- Bodegas
- Contabilidad
- Caja
- Proveedores
- Personal
- Mantenimiento
- Otras actividades: Discoteca

##### a). Área administrativa – Financiera

**En** esta área le corresponderá, la administración, el control contable y financiero de la empresa, para lo cual se requerirá de:

Cuadro 6. Personal para área administrativa – financiera.

<b>Cargo</b>	<b>Numero</b>
Gerente General	1
Administrador	1
Contador	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

FUENTE: Trabajo de Campo  
ELABORACIÓN: YUNGÁN, Lourdes

**b). Área de servicio**

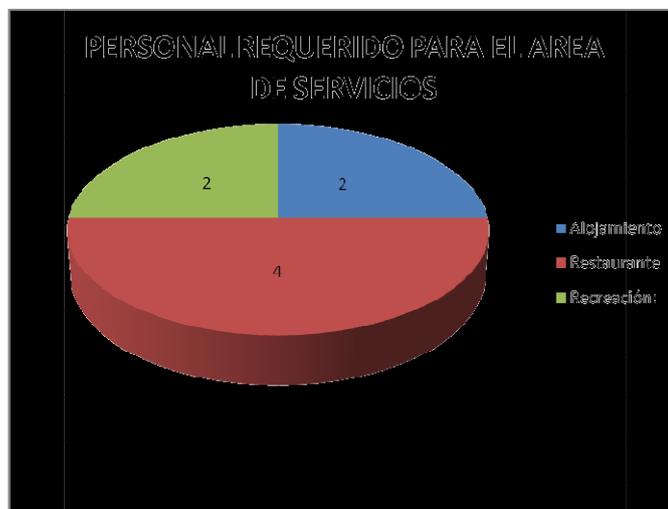
En esta área se determinara el personal de acuerdo a los servicios que presta la empresa como son: restauración y recreación.

Cuadro 7. Personal requerido para el área de servicios

<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
<b>Alojamiento</b>	
Camarera	1
Lavandera	1
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>
<b>Restaurante</b>	
Jefe de cocina	1
Asistente de cocina	1
Mesera	2
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>
<b>Recreación</b>	
Dj discoteca	1
Animador	1
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>

FUENTE: Trabajo de campo  
ELABORACION: YUNGAN, Lourdes

Grafico 2. Personal requerido para el área de servicios



FUENTE: Trabajo  
ELABORACION:  
El personal  
alojamiento

de campo  
YUNGAN, Lourdes  
encargado del área de  
estará pendiente de

que el turista se sienta cómodo y este cuente con lo necesario en su habitación Para el área de restauración se requerirá que el personal siempre tenga en cuenta la limpieza e higiene en todos los aspectos.

### c). **Área de mantenimiento y seguridad**

La persona encargada de esta área deberá mantener en buen estado las instalaciones, vigilara y velara por el orden en el establecimiento.

Cuadro 8. Personal para área de mantenimiento y seguridad.

<b>Cargo</b>	<b>Numero</b>
Mantenimiento y seguridad	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**FUENTE:** Trabajo de campo

**ELABORACION:** YUNGAN, Lourdes

El número total que requiere la empresa es de 12, debiendo tener cada uno su correspondiente contrato de trabajo. Es importante indicar que es número de empleados variara de acuerdo a las necesidades de la empresa.

### **3. Políticas Administración de la Empresa**

Las políticas administrativas permitirán el manejo adecuado y optimización de los recursos, así como mejor organización y prestación de servicios al turista, por lo que se ha establecido las siguientes normas:

#### **a. Política de servicio**

##### **1). Para el turista**

- **Jornada hotelera.** La jornada hotelera terminara a las 14H00 de cada día. El cliente que no abandone a dicha hora la habitación que ocupa, se entenderá que prolonga su estadía un día

más. Si una vez anunciada su marcha o cumplido el plazo de estadía convenida, el cliente pretendiese prolongar su permanencia, el establecimiento podrá no aceptar la continuación del hospedaje si tuviera comprometida la habitación para otro cliente.

- Al Final de la estadía en el hotel, el turista dejar el control de la TV y la llave de la habitación en la recepción, para su posterior revisión.
- El hotel no se responsabiliza del dinero u objeto de valor que no sean entregados a la administración.
- La prestación del servicio de restaurante tendrá lugar dentro del horario de 8:h00 a 20:h00, acepto el caso de reservación de buffet.
- En caso de reclamos, el cliente debela hacerlo a la administración. Estos reclamos deberán hacerlo en forma verbal o escrita entendiéndose que estas deben ser presentadas después que haya finalizado el servicio.
- Estas indicaciones se colocaran en un lugar visible, en todas las habitaciones, deberán constar la indicación al menos en dos idiomas español e ingles.
- Será requisito indispensable que los clientes antes de ocupar los alojamientos, se inscriban en la tarjeta de registro de entrada con su respectiva cedula de identidad, ya que la misma será retenida en recepción y entregada al momento de desocupar la habitación.

La anulación de las reservaciones efectuadas no dará lugar al pago de indemnización alguna, siempre y cuando se la realice con 8 días de anticipación a la fecha anunciada para la llegada; en caso contrario, quedara a disposición el alojamiento la cantidad recibida en concepto de anticipo

## **2). Para la empresa**

- De manera especial, el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidara de la limpieza de su atuendo y deberá vestir el uniforme tradicional, debiendo además portar todos los documentos exigidos por las autoridades de salud y organismos competentes.
- Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua.
- Las propinas que se otorguen al personal, por la prestación de servicios será de su uso exclusivo.
- El costo de servicio de hospedaje incluye el uso de los servicios de recreación de la empresa como son: discoteca karaoke, juego de naipes

### **b. Políticas de reservación**

- El alojamiento está obligado a mantener la habitación reservada a disposición del cliente hasta las 19 h: 00 del día fijado para su arribo, circunstancias que deben ser notificado confirmar la reservación. Si el cliente no hubiere llegado al alojamiento hasta esa hora y no hubiere comunicado su retraso inesperado. El alojamiento podrá disponer de la habitación a su conveniencia.
- Para reservar cualquiera de los servicios que presta la empresa, el cliente deberá abonar el 50 % del total del valor del servicio pagados en efectivo o depositado en la cuenta del Bco. Pichincha y el saldo se cancelara al inicio o fin del servicio.

Una vez hecho el depósito de reservación el cliente deberá enviar por fax el comprobante de depósito para confirmar el mismo, o el administrador, deberá llamar al banco y comprobar el depósito y el número de comprobante.

### **c. Política de promoción y promoción del hotel**

Para instituciones públicas y privadas habrá descuentos especiales en el servicio de hospedaje.

- Se ha creado la marca del hotel para una mejor identificación y a la vez patentar nuestra marca.
- Los trípticos, afiches, hojas volantes se diseñaron para promocionar en las agencias, operadoras, ministerio de turismo y en la oficina municipal de Alausí ITUR.
- Spot publicitarios por medio de la radio Andina a nivel provincial
- Televisión local.

#### **1). Reglamento Interno**

##### **a). Silencio nocturno**

Desde las 22h00 en todas las habitaciones debe moderarse el volumen acústico, respetar también el silencio nocturno en los pasillos y escaleras.

##### **b). Prohibición de fumar**

Tenga presente que esta prohibido fumar en las habitaciones y en los pasillos.

##### **c). Desperfectos, suciedad, pérdida de las llaves**

En caso de dañar o ensuciar el edificio o el mobiliario, así como perder las llaves, es el causante quien paga por el daño ocasionado. Pagos de este tipo se realizan inmediatamente y en efectivo, en el caso de grupos es el responsable el organizador o representante, quien debe adelantar el importe. Robos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a la policía

#### **4. Modelo Contable**

La Contabilidad se desenvuelve en función de ciertos principios fundamentales que han sido universalmente aceptados, razón por la que pasan a formar parte del ejercicio de la actividad contable.

##### **a. Plan de Cuentas**

El modelo de contabilidad que se utilizó fue de acuerdo a las necesidades de la empresa; se comenzó aplicando un plan o catálogo de cuentas el cual es un listado codificado de todas las cuentas que se van a utilizar para registrar el movimiento económico de la empresa; tanto para el activo, Pasivo como patrimonio, Ingresos y Gastos.

Cuadro 9. Plan de cuentas del Hotel Restaurante “La Colina”.

<b>CÓDIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>
1	ACTIVOS
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE
1.1.1.1	CAJA
1.1.1.1.01	Caja Chica
1.1.1.1.02	Fondo Rotativo Alimentación y compras
1.1.1.2.	BANCOS MONEDA INTERNACIONAL
1.1.1.2.01	Banco pichincha Cta. Ahorros # 3748112500
1.1.1.2.02	Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.1.01	Municipio de Alausí
1.1.2.1.02	Valores y efectos al cobro.
1.1.2.2.	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.3.	PRESTAMOS
1.1.2.3.01	Empleados
1.1.2.4.	ANTICIPOS
1.1.2.4.01	Empleados

1.1.2.5	ANTICIPOS TRABAJOS
1.1.2.5.01	Varios
1.1.2.6	OBLIGACIONES FISCALES
1.1.2.6.01	Retención en la fuente Impuesto a la renta.
1.1.2.6.02	IVA en compras.
1.1.2.6.03	Retenciones IVA
1.1.3	ACTIVO REALIZABLE
1.1.3.1	INVENTARIOS
1.1.3.1.01	Mercaderías
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1	ACTIVO FIJO
1.2.1.1	NO DEPRECIABLE
1.2.1.1.01	Terrenos
1.2.1.1.02	Bienes de valor histórico
1.2.1.2	DEPRECIABLE
1.2.1.2.01	Edificios - Discoteca
1.2.1.2.02	Muebles de discoteca, y Restaurante
1.2.1.2.03	Equipos de Cocina y Limpieza
1.2.1.2.04	Semovientes
1.2.1.3	DEPRECIACIÓN ACUM. NORMAL
1.2.1.3.01	Depr. Acum. Edificios
1.2.1.3.02	Depr. Acum. Muebles del Hotel , discoteca y Restaurante
1.2.1.3.03	Depr. Acum. Equipos de Oficina , cocina y Limpieza
1.2.1.3.04	Depr. Acum. Semovientes
2	PASIVOS
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.1	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO
2.1.1.1	CUENTAS POR PAGAR
2.1.1.1.01	Proveedores de Carne
2.1.1.1.02	Proveedores Distribuidora Guido Puyol
2.1.1.1.03	Proveedores VIAPSOL S.A. Productos de limpieza
2.1.1.1.04	Comercial Barros.
2.1.1.2	IMPUESTOS FISCALES POR PAGAR
2.1.1.2.01	Impuestos renta Empresa.
2.1.1.2.02	IVA en Ventas
2.1.1.2.03	Retenciones IVA
2.1.1.2.04	Retenciones en la Fuente

2.1.1.3	SUELDOS ACUMULADOS POR PAGAR
2.1.1.3.01	Sueldo Básico
2.1.1.3.02	Componente Salarial en proceso de unificación
2.1.1.3.03	Décimo Tercer Sueldo
2.1.1.3.04	Décimo cuarto sueldo
2.1.1.3.05	10% de Servicios
2.1.1.4	IESS POR PAGAR
2.1.1.4.01	Aporte Patronal
2.1.1.5	DOCUMENTO POR PAGAR
2.1.1.6	VARIOS
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.1	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO
2.2.1.1	CUENTAS POR PAGAR
2.2.1.2	DOCUMENTOS POR PAGAR
2.2.1.3	PRESTAMOS POR PAGAR
2.2.1.3.01	BANCO DEL PICHINCHA.
3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL
3.1.1	CAPITAL
3.1.1.1	CAPITAL
3.1.1.1.01	Sr. Gerardo Yungán.
3.2	RESERVAS
3.2.1	RESERVAS
3.2.1.1	RESERVAS
3.2.2.1.01	Reserva Legal
3.3	RESULTADOS
3.3.1	UTILIDADES
3.3.1.1	UTILIDADES PRESENTE EJERCICIO
3.3.1.1.01	Utilidad Año 2007
3.3.1.2	UTILIDADES ACUMULADAS AÑOS ANTERIORES
3.2.1.2.01	Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores
3.3.2.	PERDIDAS
3.3.2.1.	PERDIDAS PRESENTE EJERCICIO
3.3.2.1.01	Pérdida año 2007
3.3.2.2	PERDIDAS ACUMULADAS EJERCICIO ANTERIOR
3.3.2.2.01	Pérdida acumulada del ejercicio anterior
4	INGRESOS
4.1	INGRESOS OPERACIONALES

4.1.1	SERVICIOS DE HOTEL
4.1.1.1	RESTAURANTE Y DISCOTECA
4.1.1.1.01	Desayunos
4.1.1.1.02	Almuerzos
4.1.1.1.03	Platos Fuertes
4.1.1.1.04	Discoteca
4.1.1.2	HOSPEDAJE
4.1.1.2.01	Hospedaje adulto por pax
4.1.1.2.02	Hospedaje Niños
4.1.1.2.03	hospedaje por habitación familiar
4.1.1.2.04	Alquiler discoteca para eventos
4.1.1.3	RECREACIÓN
4.1.1.3.01	Cobro de entrada a discoteca
4.1.2	DESCUENTOS EN SERVICIOS
4.1.2.1	DESCUENTO SERVICIO HOSPEDAJE
4.1.2.1.01	Descuento hospedaje adulto
4.1.2.1.02	Descuento hospedaje niño
4.1.2.2	DESCUENTO SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN
4.1.2.2.01	Desayunos
4.1.2.2.02	Almuerzos
4.1.2.2.03	Meriendas
4.1.2.2.01	Devoluciones Ventas
4.1.2.3	VARIOS
4.2	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.2.1	OTROS INGRESOS
4.2.1.1	OTROS INGRESOS
4.2.1.1.01	Intereses ganados
4.2.1.1.02	Varios
5	COSTOS
5.1	COSTOS OPERACIONALES
5.1.1	COSTOS HOTEL
5.1.1.1	COSTOS DE VENTAS / PRODUCCIÓN
5.1.1.1.01	Sueldos y Salarios de Administración
5.1.1.1.02	Servicios Básicos
5.1.1.1.03	Depreciaciones
5.1.1.1.04	Hospedaje
5.1.1.1.05	Alimentación
5.1.1.1.06	Discoteca
6	GASTOS

6.1	GASTOS OPERACIONALES
6.1.1	GASTOS GENERALES
6.1.1.1	GASTOS GENERALES
6.1.1.1.01	Sueldos y Salarios de administración
6.1.1.1.02	Mantenimientos
6.1.1.1.03	Fletes y Transportes
6.1.1.1.04	Otros
6.2	GASTOS NO OPERACIONALES
6.2.1	GASTOS GENERALES
6.2.1.1	GASTOS GENERALES
6.2.1.1.01	Intereses y Gastos Bancarios
6.2.1.1.02	Otros
7	PÉRDIDAS Y GANANCIAS
7.1	PÉRDIDAS Y GANANCIAS
7.1.1	PÉRDIDAS Y GANANCIAS
7.1.1.1	PÉRDIDAS
7.1.1.1.01	Pérdidas del mes
7.1.1.1.02	Pérdidas del año
7.1.1.2	GANANCIAS
7.1.1.2.0.1	Ganancias del Mes
7.1.1.2.02	Ganancias del año

## **b. El Libro Diario**

Para registrar cronológicamente y en el orden en que vayan ocurriendo las transacciones se ha elaborado el libro diario, en el cual se describe quien es acreedor y quien el deudor en una partida de carga o descarga; siendo el Estado de Situación Inicial el primer asiento que se journaliza (registrar), debido a que estos valores se constituyen como el punto de partida de la contabilidad.

Este libro permitirá el desenvolvimiento eficiente de la Empresa porque se realiza un detalle minucioso de la actividad turística.

Cuadro 10. El libro diario de la empresa del mes de junio del 2007.

HOTEL LA COLINA  
DIARIO GENERAL  
Del 1 al 30 de Junio del 2007

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	_____01_____		
01/06/2007	Caja	200,00	
	Bancos	350,00	
	Mercaderías	380,00	
	Documentos por cobrar	80,55	
	Muebles y enseres del bar.	7.500,00	
	Equipos de cocina	5.700,00	
	Semovientes	2.500,00	
	Terreno	30.000,00	
	bienes de valor histórico	12.000,00	
	Edificios – discoteca	220.000,00	
	Cuentas por Pagar		1.600,00
	Capital		277.110,55
	V/ registrar el Estado de Situación Inicial		
	_____02_____		
01/06/2007	Caja	10,00	
	Mercaderías		10,00
	v/ valor por la venta de helados		
02/06/2007	_____03_____		
	Caja	25,00	
	Mercaderías		25,00
	v/ valor por la venta de mercaderías		
03/06/2007	_____04_____		
	Caja	32,00	
	Hospedaje		32,00
	v/valor por cuatro hospedajes		
04/06/2007	_____05_____		
	Caja	8,00	
	Mercaderías		8,00
	v/por la venta de mercaderías		
	PASAN	278785,55	278785,55

	<i>VIENE</i>	278785,55	278785,55
05/06/2007	_____06_____		
	Caja	15,00	
	Mercaderías		15,00
	v/valor por la venta de mercaderías		
06/06/2007	_____07_____		
	Caja	35,15	
	Mercaderías		35,15
	v/ por la venta de mercaderías		
	_____08_____		
	Caja	160,00	
	Entradas Discoteca		160,00
	v/valor de entradas de discoteca de 80 personas		
	_____09_____		
	Caja	16,00	
	Hospedaje		16,00
	v/valor por dos hospedajes		
07/06/2007	_____10_____		
	Caja	80,65	
	Mercaderías		80,65
	v/valor por la venta de mercaderías		
08/06/2007	_____11_____		
	Caja	250,00	
	Alquiler discoteca		250,00
	v/valor por cobro Discoteca		
09/06/2007	_____12_____		
	Caja	11,00	
	Mercaderías		11,00
	v/valor por la venta de mercaderías		
	_____13_____		
	Mercaderías	70,91	
	Caja		70,91
	v/valor por la compra de mercaderías		
	<i>PASAN</i>	279424,26	279424,26

	<i>VIENE</i>	279424,26	279424,26
	___14___		
	Gastos transportes	60,00	
	Caja		60,00
	v/valor por gastos de transporte		
	___15___		
	Sueldos	70,00	
	Caja		70,00
	V/valor por pago de quincena Srta. Juana Flores		
	___16___		
	Anticipos	30,00	
	Caja		30,00
	v/valor anticipo Sr. Carlos Sánchez		
10/06/2007	___17___		
	Caja	146,00	
	Entrada discoteca		146,00
	v/valor por cobro de entrada de 73 personas a \$ 2,00 c/u		
	___18___		
	Caja	25,00	
	Mercaderías		25,00
	v/valor por la venta d mercaderías		
11/06/2007	___19___		
	Caja	32,00	
	Hospedaje		32,00
	v/valor por 4 hospedajes a \$8 c/1		
	___20___		
	Caja	250,00	
	Alquiler discoteca		250,00
	v/valor por cobro Discoteca		
	___21___		
	Caja	6,30	
	Mercaderías		6,30
	v/valor por la venta de mercaderías		
	<i>PASAN</i>	280043,56	280043,56

	<i>VIENE</i>	280043,56	280043,56
12/06/2007	_____22_____		
	Caja	16,00	
	Hospedaje		16,00
	v/valor por 2 hospedajes a \$8c/1		
	_____23_____		
	Caja	81,40	
	Mercaderías		81,40
	v/por la venta de mercaderías		
	_____24_____		
	Caja	182,00	
	Entrada de visitantes		182,00
	v/valor por entradas de discoteca de 91 personas		
13/06/2007	_____25_____		
	Caja	150,75	
	Mercaderías		150,75
	v/valor por la venta de mercaderías		
	_____26_____		
	Caja	48,00	
	Hospedaje		48,00
	v/valor por hospedaje		
	_____27_____		
	Caja	9,00	
	Mercaderías		9,00
	v/valor por la venta de bebidas		
	_____28_____		
	Caja	37,50	
	Alquiler Mantelería		37,50
	v/valor por alquiler de 30 manteles c/u a 1,25		
	_____29_____		
	Sueldos y salarios	70,00	
	Anticipo sueldos		30,00
	Caja		40,00
	V/cancelación del sueldo al Sr. Carlos Sánchez.		
	<i>PASAN</i>	280638,21	280638,21

	<i>VIENE</i>	280638,21	280638,21
4/06/2007	_____30_____		
	Caja	5,00	
	Mercaderías		5,00
	v/valor por la venta de mercaderías		
	_____31_____		
	Caja	8,00	
	Hospedaje		8,00
	v/valor por cobro de hospedaje		
	_____32_____		
	Mercaderías	6,35	
	Caja		6,35
	v/por la compra de mercaderías		
15/06/2007	_____33_____		
	Caja	13,50	
	Mercaderías		13,50
	v/valor por la venta de mercaderías		
	_____34_____		
	Caja	24,00	
	Hospedaje		24,00
	v/valor por 3 hospedajes a \$ 8 c/1		
16/06/2007	_____35_____		
	Caja	7,45	
	Mercaderías		7,45
	v/ por la venta de mercaderías		
	_____36_____		
	Caja	16,00	
	Hospedaje		16,00
	v/valor por dos hospedajes a \$8c/1		
	_____37_____		
	Caja	23,00	
	Mercaderías		23,00
	v/valor por la venta de mercadería		
17/06/2007	_____38_____		
	Gastos Generales	100,00	
	Caja		100,00
	v/valor por la compra de pintura		
	<i>PASAN</i>	280841,51	280841,51

	<i>VIENEN</i>	280841,51	280841,51
	_____39_____		
	Mercaderías	10,00	
	Caja		10,00
	v/valor por la compra de mercaderías		
18/06/2007	_____40_____		
	Caja	8,00	
	Hospedaje		8,00
	v/valor por un hospedaje de \$8		
	_____41_____		
	Mercaderías	13,80	
	Caja		13,80
	v/valor por la compra de mercaderías		
19/06/2007	_____42_____		
	Caja	12,00	
	Mercaderías		12,00
	v/valor por la venta de mercaderías		
20/06/2007	_____43_____		
	Caja	24,00	
	Hospedaje		24,00
	v/valor por 3 hospedajes de \$8		
	_____44_____		
	Gastos transportes	32,00	
	Caja		32,00
	v/valor por gastos transportes cambio de aceite		
	_____45_____		
	Mercaderías	135,20	
	Caja		135,20
	v/valor por compra de mercaderías		
21/06/2007	_____46_____		
	Mercaderías	17,00	
	Caja		17,00
	v/valor por la compra de mercaderías		
	<i>PASAN</i>	281093,51	281093,51

	<i>VIENEN</i>	281093,51	281093,51
	_____47_____		
	Caja	16,00	
	Hospedaje		16,00
	v/valor por 2 hospedajes		
22/06/2007	_____48_____		
	Mercaderías	20,00	
	Caja		20,00
	v/valor por la compra de mercaderías		
23/06/2007	_____49_____		
	Caja	90,00	
	Mercaderías		90,00
	v/valor por la venta de mercaderías		
	_____50_____		
	Mercaderías	15,00	
	Caja		15,00
	v/valor por la compra de mercaderías		
24/06/2007	_____51_____		
	Sueldos y Salarios	150,00	
	Caja		150,00
	v/valor por pago administradora		
25/06/2007	_____52_____		
	Mercaderías	15,00	
	Caja		15,00
	v/valor por la compra de mercaderías		
	_____53_____		
	Caja	283,13	
	Mercaderías		283,13
	v/valor por la venta de mercaderías		
26/06/2007	_____54_____		
	Caja	144,00	
	Hospedaje		144,00
	v/valor por hospedaje de 18 personas		
27/06/2007	_____55_____		
	Caja	85,00	
	Mercaderías		85,00
	V/venta bar. discoteca		
	<i>PASAN</i>	281911,64	281911,64

	<i>VIENEN</i>	281911,64	281911,64
	___56___		
	Gasto hospedaje	45,00	
	Caja		45,00
	v/valor compra de papel higiénico, jabón, shampoo		
	___57___		
	Mercaderías	198,43	
	Caja		198,43
	v/valor por la compra de mercaderías		
	___58___		
	Gastos transportes	10,00	
	Caja		10,00
	v/valor por gastos transportes		
28/06/2007	___59___		
	Gastos administrativos	39,00	
	Caja		39,00
	v/valor por envío de fax, llamadas		
29/06/2007	___60___		
	Sueldos y Salarios	150,00	
	Caja		150,00
	v/valor pago de sueldos administrador		
30/06/2007	___61___		
	Caja	23,00	
	Mercaderías		23,00
	v/valor por la venta de mercaderías		
	___62___		
	Caja	32,00	
	hospedaje		32,00
	v/valor por hospedaje		
31/06/2007	___63___		
	Caja	15,73	
	Mercaderías		15,73
	v/valor por la venta de mercaderías		
		282.424,80	282.424,80

**FUENTE:** Trabajo de campo

**ELABORACION:** YUNGAN, Lourdes

### c. El Libro Mayor

Para la mayorización se han trasladado todas las cuentas registradas del libro diario hacia este libro, donde para un fácil manejo se utiliza una T, colocando los valores de la columna.

Del Debe del Libro Diario al Débito del Libro Mayor, los valores que están ubicados en el Haber del Libro Diario al Crédito del Libro Mayor, también se ha tomado en cuenta que los valores del Activo y Gastos tienen saldo Deudor y los valores de pasivo, Capital e Ingresos tienen saldo Acreedor.

Cuadro 11. El Libro Mayor.

#### HOTEL LA COLINA LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA: Alquiler discoteca

FECHA		DEBITO	CREDITO
08/06/2007	v/valor por cobro Discoteca		250,00
11/06/2007	v/valor por cobro Discoteca		250,00
	<b>SALDO</b>	<b>0,00</b>	<b>500,00</b>

#### HOTEL LA COLINA LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA: Alquiler Mantelería

FECHA		DEBITO	CREDITO
13/06/2007	v/valor por alquiler de 30 manteles c/u a 1,25		37,50
	<b>SALDO</b>	<b>0,00</b>	<b>37,50</b>

#### HOTEL LA COLINA LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA: Anticipos sueldos

FECHA		DEBITO	CREDITO
09/06/2007	v/valor anticipo Sr. Carlos Sánchez	30,00	
13/06/2007	V/cancelación del sueldo al Sr. Carlos Sánchez.		30,00
	<b>SALDO</b>	<b>30,00</b>	<b>30,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Bancos**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2007	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	350,00	
	<b>SALDO</b>	<b>350,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Bienes de valor histórico**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2007	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	12.000,00	
	<b>SALDO</b>	<b>12.000,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Caja**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2007	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	200,00	
01/06/2007	v/ valor por la venta de helados	10,00	
02/06/2007	v/ valor por la venta de mercaderías	25,00	
03/06/2007	v/valor por cuatro hospedajes	32,00	
04/06/2007	v/por la venta de mercaderías	8,00	
05/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	15,00	
06/06/2007	v/ por la venta de mercaderías	35,15	
06/06/2007	v/valor de entradas de discoteca de 80 personas	160,00	
06/06/2007	v/valor por dos hospedajes	16,00	
07/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	80,65	
08/06/2007	v/valor por cobro Discoteca	250,00	
09/06/2007	v/valor por gastos de transporte		60,00
09/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		70,91
09/06/2007	v/valor anticipo Sr. Carlos Sánchez		30,00
09/06/2007	V/valor por pago de quincena Srta. Juana Flores		70,00
09/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	11,00	
10/06/2007	v/valor por cobro de entrada de 73 personas a \$ 2,00 c/u	146,00	
10/06/2007	v/valor por la venta d mercaderías	25,00	

11/06/2007	v/valor por hospedaje	32,00	
11/06/2007	v/valor por cobro Discoteca	250,00	
11/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	6,30	
12/06/2007	v/valor por 2 hospedajes a \$8c/1	16,00	
12/06/2007	v/por la venta de mercaderías	81,40	
12/06/2007	v/valor por entradas de discoteca de 91 personas	182,00	
13/06/2007	V/cancelación del sueldo al Sr. Carlos Sánchez.		40,00
13/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	150,75	
13/06/2007	v/valor por hospedaje	48,00	
13/06/2007	v/valor por la venta de bebidas	9,00	
13/06/2007	v/valor por alquiler de 30 manteles c/u a 1,25	37,50	
14/06/2007	v/por la compra de mercaderías		6,35
14/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	5,00	
14/06/2007	v/valor por cobro de hospedaje	8,00	
15/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	13,50	
15/06/2007	v/valor por 3 hospedajes a \$ 8 c/1	24,00	
16/06/2007	v/ por la venta de mercaderías	7,45	
16/06/2007	v/valor por dos hospedajes a \$8c/1	16,00	
16/06/2007	v/valor por la venta de mercadería	23,00	
17/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		10,00
17/06/2007	v/valor por la compra de pintura		100,00
18/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		13,80
18/06/2007	v/valor por un hospedaje de \$8	8,00	
19/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	12,00	
20/06/2007	v/valor por gastos transportes cambio de aceite		32,00
20/06/2007	v/valor por compra de mercaderías		135,20
20/06/2007	v/valor por 3 hospedajes de \$8	24,00	
21/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		17,00
21/06/2007	v/valor por 2 hospedajes	16,00	
22/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		20,00
23/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		15,00
23/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	90,00	
24/06/2007	v/valor por pago administradora		150,00
25/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		15,00
25/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	283,13	
26/06/2007	v/valor por hospedaje de 18 personas	144,00	
27/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías		198,43
27/06/2007	v/valor por gastos transportes		10,00

27/06/2007	v/valor compra de papel higiénico, jabón, shampoo		45,00
27/06/2007	v/venta bar. Discoteca	85,00	
29/06/2007	v/valor pago de sueldos administrador		150,00
30/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	23,00	
30/06/2007	v/valor por hospedaje	32,00	
31/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías	15,73	
28/06/2007	v/valor por envío de fax, llamadas		39,00
<b>SALDO</b>		<b>2.656,56</b>	<b>1.227,69</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Capital**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2003	V/ registrar el Estado de Situación Inicial		277.110,55
<b>SALDO</b>		<b>0,00</b>	<b>277.110,55</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Cuentas por Pagar**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2003	V/ registrar el Estado de Situación Inicial		1.600,00
<b>SALDO</b>		<b>0,00</b>	<b>1.600,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Documentos por cobrar**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2003	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	80,55	
<b>SALDO</b>		<b>80,55</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Edificios – discoteca**

<b>FECHA</b>		<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>
01/06/2003	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	220.000,00	
<b>SALDO</b>		<b>220.000,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Entrada de visitantes**

FECHA		DEBITO	CREDITO
12/06/2007	v/valor por entradas de discoteca de 91 personas		182,00
<b>SALDO</b>		<b>0,00</b>	<b>182,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Entrada discoteca**

FECHA		DEBITO	CREDITO
10/06/2007	v/valor por cobro de entrada de 73 personas a \$ 2,00 c/u		146,00
06/06/2007	v/valor de entradas de discoteca de 80 personas		160,00
<b>SALDO</b>		<b>0,00</b>	<b>306,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Equipos de cocina**

FECHA		DEBITO	CREDITO
01/06/2003	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	5.700,00	
<b>SALDO</b>		<b>5.700,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Gasto hospedaje**

FECHA		DEBITO	CREDITO
27/06/2007	v/valor compra de papel higiénico, jabón, shampoo	45,00	
<b>SALDO</b>		<b>45,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
LIBRO MAYOR GENERAL

CUENTA:

**Gastos administrativos**

FECHA		DEBITO	CREDITO
28/06/2007	v/valor por envío de fax, llamadas	39,00	
<b>SALDO</b>		<b>39,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Gastos Generales**

FECHA		DEBITO	CREDITO
17/06/2007	v/valor por la compra de pintura	100,00	
<b>SALDO</b>		<b>100,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Gastos transportes**

FECHA		DEBITO	CREDITO
09/06/2007	v/valor por gastos de transporte	60,00	
20/06/2007	v/valor por gastos transportes cambio de aceite	32,00	
27/06/2007	v/valor por gastos transportes	10,00	
<b>SALDO</b>		<b>102,00</b>	<b>0,00</b>

**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Hospedaje**

FECHA		DEBITO	CREDITO
03/06/2007	v/valor por cuatro hospedajes		32,00
06/06/2007	v/valor por dos hospedajes		16,00
11/06/2007	v/valor por hospedaje		32,00
12/06/2007	v/valor por 2 hospedajes a \$8c/1		16,00
13/06/2007	v/valor por hospedaje		48,00
14/06/2007	v/valor por cobro de hospedaje		8,00
15/06/2007	v/valor por 3 hospedajes a \$ 8 c/1		24,00
16/06/2007	v/valor por dos hospedajes a \$8c/1		16,00
18/06/2007	v/valor por un hospedaje de \$8		8,00
20/06/2007	v/valor por 3 hospedajes de \$8		24,00
21/06/2007	v/valor por 2 hospedajes		16,00
26/06/2007	v/valor por hospedaje de 18 personas		144,00
30/06/2007	v/valor por hospedaje		32,00
<b>SALDO</b>		<b>0,00</b>	<b>416,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Mercaderías**

FECHA		DEBITO	CREDITO
01/06/2003	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	380,00	
01/06/2007	v/ valor por la venta de helados		10,00
02/06/2007	v/ valor por la venta de mercaderías		25,00
04/06/2007	v/por la venta de mercaderías		8,00
05/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		15,00
06/06/2007	v/ por la venta de mercaderías		35,15
07/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		80,65
09/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		11,00
09/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	70,91	
10/06/2007	v/valor por la venta d mercaderías		25,00
11/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		6,30
12/06/2007	v/por la venta de mercaderías		81,40
13/06/2007	v/valor por la venta de bebidas		9,00
13/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		150,75
14/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		5,00
14/06/2007	v/por la compra de mercaderías	6,35	
15/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		13,50
16/06/2007	v/ por la venta de mercaderías		7,45
16/06/2007	v/valor por la venta de mercadería		23,00
17/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	10,00	
18/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	13,80	
19/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		12,00
20/06/2007	v/valor por compra de mercaderías	135,20	
21/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	17,00	
22/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	20,00	
23/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		90,00
23/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	15,00	
25/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		283,13
25/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	15,00	
27/06/2007	v/venta bar. discoteca		85,00
27/06/2007	v/valor por la compra de mercaderías	198,43	
30/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		23,00
31/06/2007	v/valor por la venta de mercaderías		15,73
	<b>SALDO</b>	<b>881,69</b>	<b>1.015,06</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Muebles y enseres del  
bar.**

FECHA		DEBITO	CREDITO
01/06/2007	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	7.500,00	
<b>SALDO</b>		<b>7.500,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Semovientes**

FECHA		DEBITO	CREDITO
01/06/2007	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	2.500,00	
<b>SALDO</b>		<b>2.500,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Sueldos y Salarios**

FECHA		DEBITO	CREDITO
09/06/2007	V/valor por pago de quincena Srta. Juana Flores	70,00	
29/06/2007	v/valor pago de sueldos administrador	150,00	
13/06/2007	v/cancelación del sueldo al Sr. Carlos Sánchez.	70,00	
24/06/2007	v/valor por pago administradora	150,00	
<b>SALDO</b>		<b>440,00</b>	<b>0,00</b>

**HOTEL LA COLINA**  
**LIBRO MAYOR GENERAL**

CUENTA:

**Terreno**

FECHA		DEBITO	CREDITO
01/06/2007	V/ registrar el Estado de Situación Inicial	30.000,00	
<b>SALDO</b>		<b>30.000,00</b>	<b>0,00</b>

**FUENTE: Trabajo de campo**

**ELABORACION: YUNGAN, Lourdes**

**d. El balance de comprobación**

En este balance se comprueba la exactitud del registro contable en el libro diario y el traslado al mayor general, igualando el débito y el crédito. Los saldos de las diferentes cuentas se trasladaron a las columnas del débito o del crédito del balance de comprobación.

La igualdad del débito y crédito del balance de comprobación es el indicativo de que los registros del diario y mayor están correctos. En síntesis este balance demuestra la situación de las cuentas que la empresa hace funcionar en sus libros.

Cuadro 12. Balance de comprobación.

HOTEL LA COLINA  
BALANCE DE COMPROBACIÓN  
Del 1 al 31 de Junio del 2007

N°	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		DEBITO	CREDITO	DEUDOR	ACREEDOR
1	Alquiler discoteca	0,00	500,00		500,00
2	Alquiler Mantelería	0,00	37,50		37,50
3	Anticipos sueldos	30,00	30,00	0,00	0,00
4	Bancos	350,00	0,00	350,00	
5	Bienes de valor histórico	12.000,00	0,00	12.000,00	
6	Caja	2.656,56	1.227,69	1.428,87	
7	Capital	0,00	277.110,55		277.110,55
8	Cuentas por Pagar	0,00	1.600,00		1.600,00
9	Documentos por cobrar	80,55	0,00	80,55	
10	Edificios – discoteca	220.000,00	0,00	220.000,00	
11	Entrada de visitantes	0,00	182,00		182,00
12	Entrada discoteca	0,00	306,00		306,00
13	Equipos de cocina	5.700,00	0,00	5.700,00	
14	Gasto hospedaje	45,00	0,00	45,00	
15	Gastos administrativos	39,00	0,00	39,00	
16	Gastos Generales	100,00	0,00	100,00	
17	Gastos transportes	102,00	0,00	102,00	
18	Hospedaje	0,00	416,00		416,00
19	Mercaderías	881,69	1.015,06		133,37
20	Muebles y enseres del bar.	7.500,00	0,00	7.500,00	
21	Semovientes	2.500,00	0,00	2.500,00	
22	Sueldos y Salarios	440,00	0,00	440,00	
23	Terreno	30.000,00	0,00	30.000,00	
	TOTAL	282.424,80	282.424,80	280.285,42	280.285,42

**FUENTE: Trabajo de campo**

**ELABORACION: YUNGAN, Lourdes**

### e. Estado de pérdidas y ganancias o de gastos y rendimiento

A continuación se presenta los ingresos y gastos en que incurrió la empresa durante el mes de Junio del 2007, en el cual se observa la ganancia (registramos todas las cuentas que signifiquen ingreso o utilidades para la empresa y los gastos comerciales (como los gastos de administración, gastos generales, gastos de venta, etc.) para obtener la ganancia neta.

Cuadro 13. Estado de pérdidas y ganancias.

HOTEL LA COLINA  
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS  
Del 1 al 30 de junio del 2007

#### INGRESOS

Alquiler discoteca	500,00
Alquiler Mantelería	37,50
Entrada de visitantes	182,00
Entrada discoteca	306,00
Hospedaje	416,00
Venta de Mercaderías	133,37
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.574,87</b>

#### GASTOS

Gasto hospedaje	45,00
Gastos administrativos	39,00
Gastos Generales	100,00
Gastos transportes	102,00
Sueldos y Salarios	440,00
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>726,00</b>
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>848,87</b>

FUENTE: Trabajo de campo

ELABORACION: YUNGAN, Lourdes

### f. Balance General

Este documento, después de haber realizado el ejercicio contable del mes nos permitirá conocer la nueva situación financiera de la empresa al final del periodo determinado (un mes)

Cuadro 14. Balance de general.

**HOTEL LA COLINA**Balance General  
al 31 de Junio del 2007

<b><u>ACTIVO</u></b>			<b><u>PASIVO</u></b>	
<b>COORRIENTE</b>		<b>13.778,87</b>	<b>CORRIENTE</b>	<b>1.600,00</b>
Caja	1.428,87		Cuentas por Pagar	1.600,00
Bancos	350,00			
Documentos por cobrar	12.000,00		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1.600,00</b>
<b>FIJOS</b>		<b>265.780,55</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>277.959,42</b>
Bienes de valor histórico	80,55		Capital	277.110,55
Edificios – discoteca	220.000,00		Utilidad del Ejercicio	848,87
Equipos de cocina	5.700,00			
Muebles y enseres del bar.	7.500,00			
Semovientes	2.500,00			
Terreno	30.000,00			
		<b>TOTAL ACTIVO <u>279.559,42</u></b>	<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL <u>279.559,42</u></b>	

**FUENTE: Trabajo de campo****ELABORACION: YUNGAN, Lourdes****g. Análisis Financiero de la empresa**

Las fuentes de información financiera que se utilizó para realizar el análisis financiero son el estado de resultados y el balance general. El estado de resultados que muestra un resumen de los ingresos y gastos del periodo del mes Junio del 2007, sirvió para el proceso de toma de decisiones. El otro estado financiero importante que se utilizó es el balance general que muestra el estado de los activos, pasivo en el periodo; dando una lista de lo que posee la empresa y de lo que debe. Utilizando los datos proporcionados por estos estados, se calculó diversas razones que permitieron la evaluación de ciertos aspectos del funcionamiento de la empresa.

Cuadro 15. Indicadores económicos financieros al 30 de junio del 2007.

**Hotel Restaurante “La Colina”**  
**Indicadores económicos financieros**  
**Al 30 de Junio del 2007**

Índices	Indicadores técnicos de análisis	Formula	Aplicación	Resultado	
LIQUIDEZ	Liquidez Corriente	=	Activo corriente	13778,87	8,60
			Pasivo Corriente	1600	

**Análisis:** Como podemos observar por cada dólar de deuda que el hotel debe, tiene 8 dólares con sesenta centavos para cubrir su deuda, por lo que la empresa tiene liquidez suficiente para adquirir deudas a corto plazo.

Índices	Indicadores técnicos de análisis	Formula	Aplicación	Resultado	
SOLVENCIA	Apalancamiento	=	Activo total	279559,42	1,005
			Patrimonio	277959,42	

**Análisis:** como podemos observar la mayor parte del activo está en poder del patrimonio, es decir todo lo sustenta el aporte del dueño, no existiendo valores significativos por pagar a terceros.

Índices	Indicadores técnicos de análisis	Formula	Aplicación	Resultado	
GESTION	Rotación de cartera	=	Activo total	1574,87	1,31
			Patrimonio	12000	

**Análisis:** La rata de 1,31 significa que en el mes la cartera a tenido ese movimiento. Es bueno, debido a que el cobro es rápido y la cartera tiene agilidad en el movimiento.

Índices	Indicadores técnicos de análisis	Formula	Aplicación	Resultado	
RENTABILIDAD	Rentabilidad neta de ventas	=	Utilidad	848,87	0,54
			Ventas Netas	1574,87	

**Análisis:** Del total de ventas el 54% es representado como utilidad, existe un buen margen de Rentabilidad considerando la operación de un solo mes.

## **D. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE LA EMPRESA**

Para desarrollar el turismo sostenible se han establecido estrategias en áreas, como la del restaurante, ya que se realizará un manejo adecuado de los desechos orgánicos a través de la implantación de cultivos orgánicos.

Creación de huertos para el consumo del restaurante, cría de cuyes para la venta.

La reforestación de plantas nativas en áreas no aprovechadas; en definitiva se esta aprovechando integrar al máximo la actividad turística con el medio ambiente tratando de crecer en el mercado.

### **1. Cultivos Orgánicos**

Una de las formas de aprovechar los desperdicios orgánicos que se acumulan en el restaurante es utilizarlos para la implementación de cultivos orgánicos en los terrenos del hotel y cuyo principal objetivo será alcanzar el equilibrio armónico de la naturaleza, de modo que no existan desperdicios, sino que sean utilizados como abono y combustible para las plantas, cuyos productos sirven para el abastecimiento del restaurante.

Además el modelo de cultivos orgánicos se aprovecha para educar y distraer al turista.

Para obtener los resultados esperados es conveniente tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se ha determinado un área adecuada para los cultivos.
- Se fijo el lugar más adecuadas de acuerdo con las condiciones del suelo, agua, clima.
- Actualmente se construyo un pozo o estanque para el riego de los cultivos el mismo que será utilizado en el verano para regar las plantas

- Se tomaron muestras del suelo de todo el lugar determinado y se las llevo al laboratorio para realizar su correspondiente análisis fisicoquímico, en donde un técnico ayudo a la interpretarlo y a tomar las decisiones adecuadas sobre el uso que puede dársele al terreno distribuyendo las áreas destinadas para frutales, hortalizas, plantas medicinales, ornamentales, etc.
- El terreno esta enriquecido con la descomposición de la materia orgánica, y el estiércol del ganado lo que le dará mayor grado de fertilidad y aumento en la capacidad de retención de la humedad.

## **2. Reforestación en espacios que no se cultiva**

- Para alcanzar un ambiente acogedor para el Hotel se empezó a reforestar con especies nativas asegurando así el mantenimiento optimo y a la vez se recuperar especies nativas en extinción, en cada especie se colocara el nombre científico y el nombre vulgar.
- Se determino espacio para sembrar frutales y hortalizas exclusivamente para uso del restaurante.

## **3. Cría de cuyes**

Los cuyes están en jaulas, para su alimentación se utiliza los residuos de la zanahoria, cebolla, col etc. y el pasto que crece en los espacios entre las plantas reforestada.

Se ofrece como plato típico el cuy los fines de semana y en especial los feriados y fiestas Patronales.

## **4. Cría y uso del ganado vacuno**

Para el ganado se construyó un establo el cual es alimentado en base al pasto que crece entre las plantas y de ellos hemos sacado provecho el queso y la leche de todas las mañanas para los

desayunos de los huéspedes y para observación y experimentación de agroturismo de los turistas extranjeros como el ordeño de las vacas manualmente.

### **5. Promoción de la discoteca**

Cada fin de mes se realiza diferentes eventos en la discoteca como la lluvia cósmica, cañon de confite, lluvia de espuma y burbujas, full monty este dirigido especialmente para jóvenes y para adultos Música en vivo con la participación de Artistas locales y de la provincia, Los domingos por la tarde se atiende el Karaoke.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Al iniciar la presente investigación la empresa no se ubicaba en ningún grupo por lo que ahora según los parámetros establecidos por el Ministerio de Turismo se ubica como uno de los mejores Hoteles locales.
2. El Modelo Organizativo Estructural y funcional planteado se establecen los niveles jerárquicos, definiéndose las responsabilidades y funciones específicas que se cumplen en cada nivel dentro de la empresa.
3. Al realizar el análisis FODA se determinó la misión y visión, que se enfocan en alcanzar un desarrollo turístico sostenible, ofreciendo un producto de calidad, a más de una conducta respetuosa hacia el medio ambiente desarrollando formas adecuadas para el aprovechamiento de los recursos, que permitirá alcanzar y liderar en el mercado local.
4. De acuerdo al libro diario que registra todas las transacciones que realiza la empresa, los asientos que mayor movimiento presentan son: Caja y Mercaderías, siendo esto un indicativo que en el mes de Junio a tenido mayores ventas que los demás servicios que presta la empresa.
5. El libro mayor se puede apreciar el desarrollo individual de las cuentas que han intervenido en el mes, mientras que el Balance de Comprobación ha permitido ver el registro correcto y el estado en el que se encuentran las cuentas que intervinieron en el mes de Junio.
6. Se observa que la utilidad del mes de Junio es de 848,87 valores que se obtuvieron luego de la diferencia entre los ingresos y egresos.
7. Después de haber realizado todo el proceso contable, finalmente en el Balance General se puede observar el nuevo estado de situación de la empresa.

8. Los estados de información utilizados para el análisis financiero fueron el Estado de Resultados y el Balance General.
9. Según el indicador de liquidez financiera, la empresa en el mes de Junio muestra un alto grado de liquidez.
10. El indicador solvencia permitirá apreciar que la empresa se sustenta en el aporte del dueño, sin tener valores significativos que pagar a terceros.
11. Al turismo sostenible como se ve, puede considerarse no solo como una fuente de divisas y empleo, sino también como alternativa de educación ambiental y de utilización racional de los recursos naturales.
12. Los cultivos orgánicos servirán para el abastecimiento del restaurante, además se los aprovechara para educar y que observen los turistas. Los beneficios que se obtienen de estos cultivos son productos muy nutritivos para quien consume y a la vez contribuyen a recuperar y mantener la salud humana, animal y agrícola.
13. La reforestación no solo favorecerá al medio ambiente, sino también que servirá como un canal efectivo para desarrollar una imagen turística ecológica que venda y tenga aceptación en el mercado turístico.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Una vez observado el análisis financiero, el área administrativa- Financiera debe considerar el incremento en las ventas, poniendo énfasis en llegar con una publicidad estratégica, a más de promocionar el producto en agencias y operadoras turísticas.
2. Para un mejor control se deberá analizar la situación de la empresa, utilizando varias razones financieras que respondan a las necesidades de la empresa, además que se realizaran en periodos cortos de tiempo (Mensual, trimestral o semestral) para una mejor toma de decisiones.
3. El control adecuado del reciclaje de la basura se debe hacer colocando recipientes para cada material logrando así optimizar los recursos económicos y materiales para el mejor desarrollo sostenible de la empresa.
4. Es necesario bajar la utilización de agroquímicos los cuales son perjudiciales a la salud humana los cuales son los causantes de enfermedades cancerígenas y al mismo tiempo rescatar la labor agrícola ancestral para proteger el equilibrio ecológico.

## **VIII. RESUMEN**

En la presente investigación se realizó el diseño de un sistema administrativo contable y financiero, creando mejores expectativas y un verdadero valor para sus clientes. Analizando y promoviendo mejoras en el aspecto financiero y a la vez formulando estrategias para el desarrollo turístico sostenible de la empresa.

Utilizando fichas de recolección de datos, mapas cámara fotográfica, y filmadora. Realizando además el análisis del entorno, donde determinamos en base al FODA, el conocimiento de mejor manera la situación en la que se encontraba la empresa para definir la misión, visión, encaminando todos los esfuerzos y objetivos del Hotel.

Para la contabilidad se diseñó un modelo contable de acuerdo a los requerimientos de la empresa y para el análisis financiero utilizamos los índices más representativos para este tipo de negocios.

La empresa cubre todas las expectativas del cliente adelantándose de sus deseos ofreciendo un abanico de posibilidades y prestando un servicio impecable, haciendo indispensable e imprescindible contar con una organización que le permita ofrecer al cliente la mejor asistencia posible y obtener la máxima rentabilidad económica.

La administración que es la responsable de la planificación, estructura y organización del Hotel, elaborando el organigrama estructural y funcional determinando el número de personal que necesita para brindar un producto de calidad, Los cultivos orgánicos servirán para el abastecimiento del restaurante, resultando alimentos muy nutritivos para quien lo consume, contribuyendo la salud humana.

Concluyendo que se ubica como uno de los mejores Hoteles de la localidad, para un mejor control debiendo realizar periodos cortos de tiempo mensual, trimestral, semestral.

## **IX. SUMARY**

An accounting and financial administrative system, creating better prospects and a real value for their customers is carried out in this research work, analyzing and promoting improvements in the financial aspect, while formulating strategies for sustainable tourism company development, as well as data collection sheets, maps, camera and film cameras.

The environment analysis was based through the FODA, to understand the company situation and define its mission and vision.

An accounting model was designed according to requirements of the enterprise and financial analysis by using the most representative index for this kind of business.

The enterprise meets all customer expectations by offering a variety of possibilities and providing a good service, making it indispensable and essential to an organization that allows offering customers to have profits.

The administration, responsible for the hotel planning, organization, structure, developed the functional and structural organization and identifying the number of necessary to give a quality product. Organic farming will serve to supply the restaurant with nutritious food for the consumers, contributing to good health.

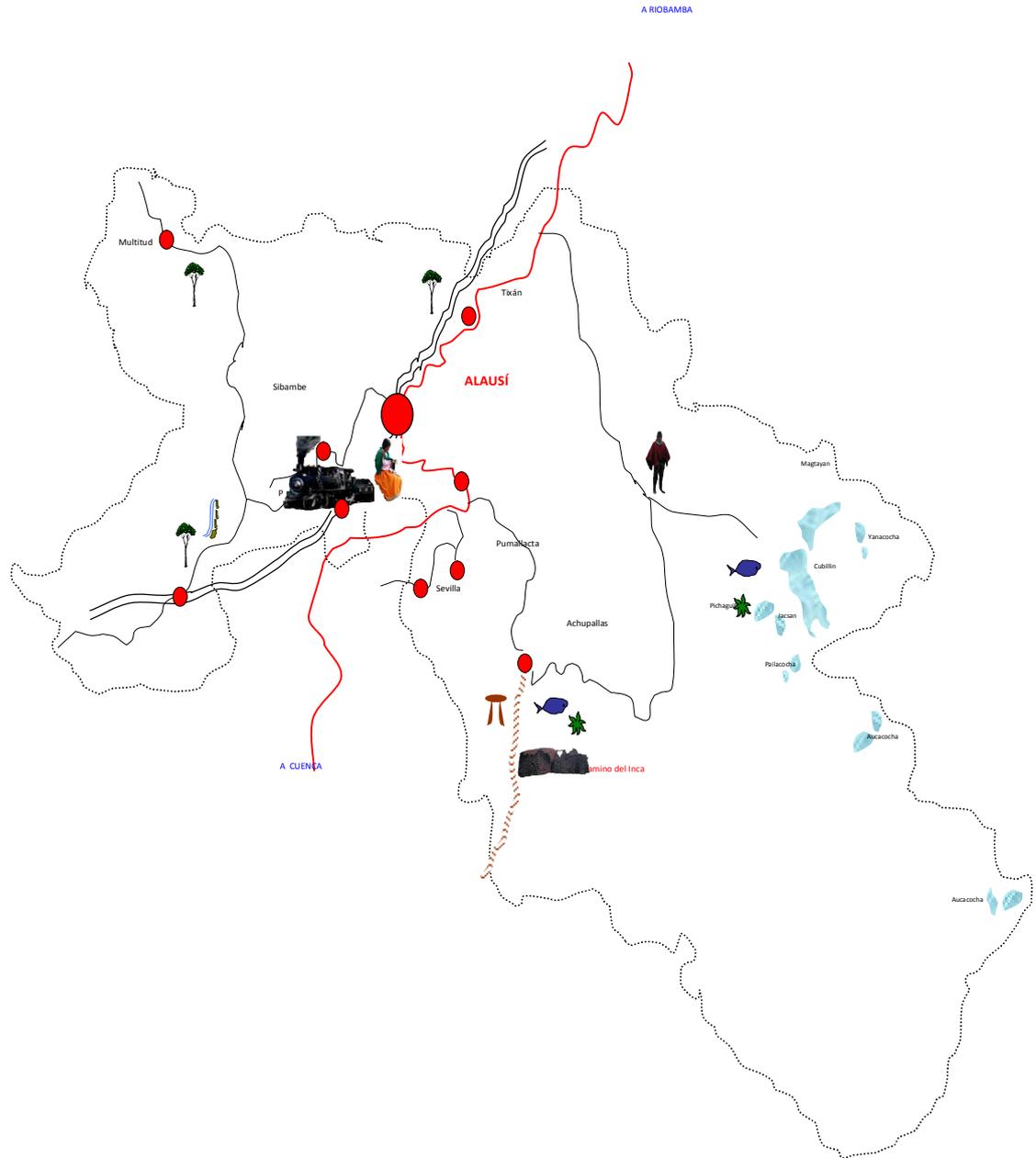
It is concluded that the hotel is one of the best in the town, for a better control in short periods of time.

## **X. BIBLIOGRAFIA**

1. GIBSON, Ivancevich y DONNELLY, J. 1983. Organización, Conducta, Estructura y Procesos. México. Editorial Interamericana. 41 Pág.
2. CHIAVENATO, I. 1992. Introducción a la teoría general de la administración. México. Editorial McGraw-Hill. 6-7 Págs.
3. INDICADORES ECONÓMICOS FINANCIEROS. 2000. Superintendencia de Compañías 7, 9, 12,16 Págs.
4. PALACIOS, H. Manual de Contabilidad. Editorial Quito. 1985 Págs.
5. RAMIREZ, C. 1994. La Modernización y Administración de Empresas Turísticas. Editorial Trillas. México. pp. 70, 74, 81 Págs.
6. MINISTERIO DE TURISMO. 2002. Dirección Nacional de Calidad. Quito – Ecuador. pp. 1-5, 48-51 Págs.
7. MOLINA Calvache Antonio, 1991. Contabilidad Básica. Quito – Ecuador pp. 15, 16,17 Págs.
8. ACERENZA M, 2001, Administración del Turismo, Editorial Trillas. México. pp. 309 Pág.

# XI. ANEXOS

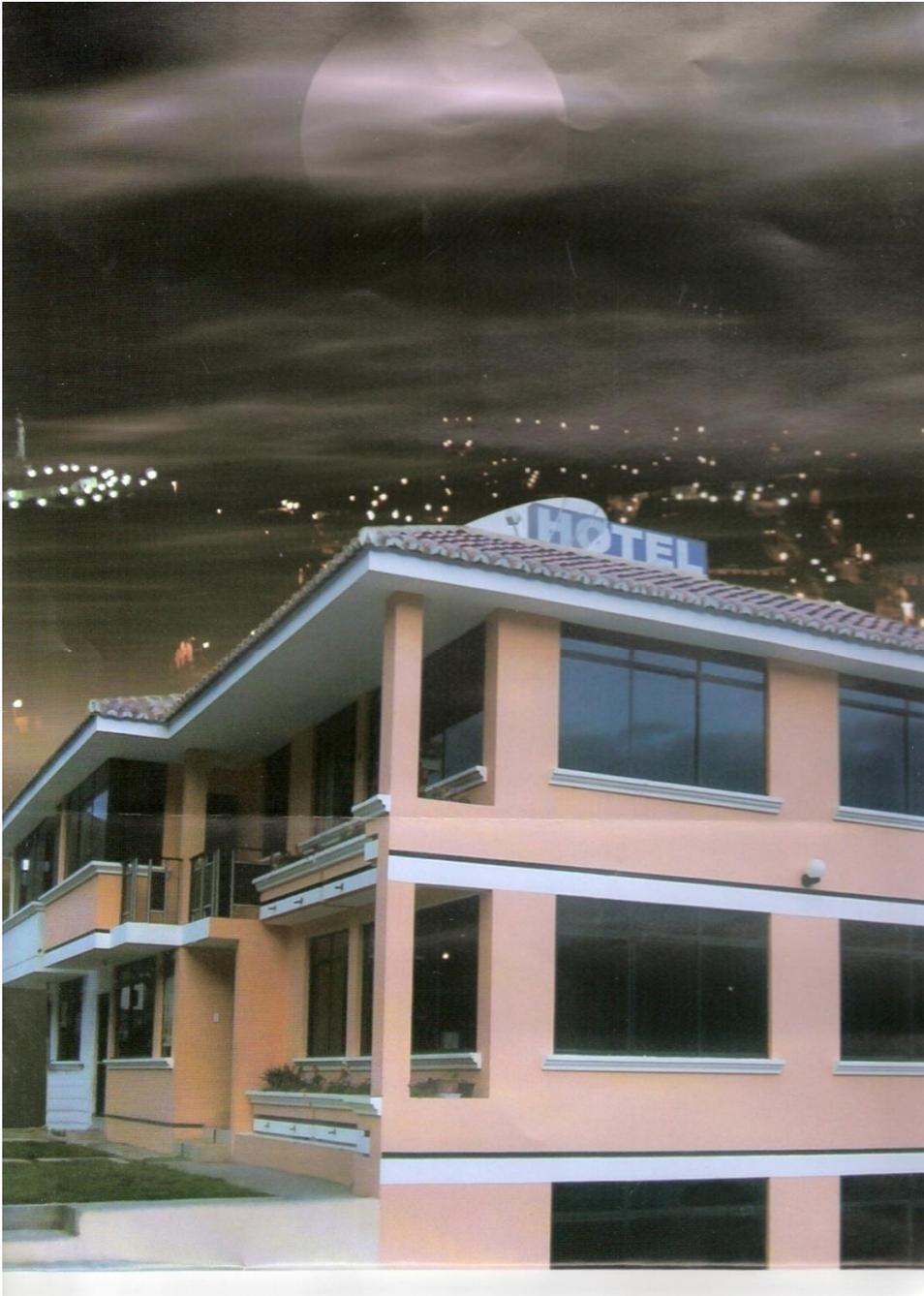
# ANEXO 1. MAPA DE UBICACIÓN



## ANEXO 2. LOGOTIPO EMPRESARIAL.



**ANEXO 3. FOTOGRAFÍA DEL HOTEL RESTAURANTE "LA COLINA".**



**Fotografía 1. Hotel restaurante "La Colina".**

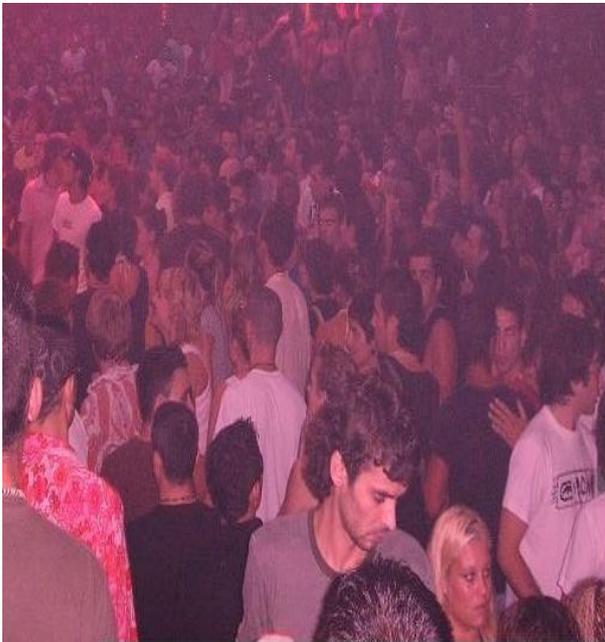
**ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.**







**ANEXO 5. FOTOGRAFÍAS DE LA DISCOTECA.**



**ANEXO 6. MATERIAL PROMOCIONAL**

**ANEXO 7. FOTOGRAFÍAS DE CULTIVOS ORGÁNICOS.**



**ANEXO 8. FOTOGRAFÍAS DE ESPACIOS REFORESTADOS.**



**ANEXO 9. FOTOGRAFÍAS DE CRÍA DE CUYES.**



**ANEXO 10. FOTOGRAFÍAS DE CRÍA DE GANADO VACUNO.**



**ANEXO 11. FOTOGRAFÍAS DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL CANTON ALAUSÍ.**



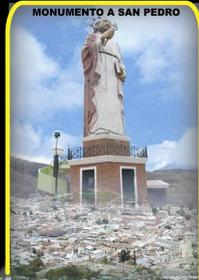




# ALAU SÍ



*Destino Turístico de Calidad*



MONUMENTO A SAN PEDRO



PARQUE DEL NIÑO



ESTACIÓN DEL FERROCARRIL



IGLESIA PARROQUIA TIXÁN



IGLESIA PARROQUIA SIBAMBE



PARQUE DE LA MADRE



IGLESIA PARROQUIA PUMALLACTA



IGLESIA PARROQUIA SEVILLA



CIUDAD DE ALAUSÍ



IGLESIA MATRIZ



CAMINO DEL INCA



PUENTE NEGRO



GRUTA DE LA VIRGEN



CONCHAS MARINAS GIGANTES SECTOR OZOGOCHÉ



EL TAMBO



MONUMENTO A ELOY ALFARO



BANDA MUNICIPAL



COMUNIDAD NIZAC



PARQUE 13 DE NOVIEMBRE



TORRE DEL RELOJ



NARIZ DEL DIABLO



LAGUNAS DE OZOGOCHÉ

**ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD**

En la Matriz del Cantón podemos encontrar diversos atractivos turísticos

- \* Parque la Madre
- \* Estación del Ferrocarril
- \* Iglesia de la Escuela Manuel Galecio
- \* Casona Municipal
- \* Reloj Público
- \* Loma de Llully Galecio

**HORARIO DEL FERROCARRIL ALAUSÍ- NARIZ DEL DIABLO**

Miércoles, viernes y domingo en horario de 11H00 desde la estación de Alausí

ITUR  
 Telef. 593 03 2930 153 - 2930 154  
 turismoalausi@yahoo.com  
 Alausí-Ecuador

*Bienvenidos!*

Sr. Clemente Jaday  
 ALCALDE  
 Departamento de Turismo  
 Telef. 03 2 912 202 Ext. 110



