



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

SEDE GUAYAQUIL

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA:

**REINGENIERÍA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y
FINANCIERO DEL HOTEL BOULEVARD ELBOULEVARD S.A.**

AUTORES:

**Cordero Méndez Nilda Esperanza
Prado Zuñiga Karol Johanna**

**Milagro, Septiembre del 2013
MILAGRO - ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado con el Tema **Reingeniería Del Departamento Administrativo, Contable Y Financiero Del Hotel Boulevard Elboulevard S.A.**, presentado por Nilda Esperanza Cordero Méndez y Karol Johanna Prado Zuñiga, como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los veintisiete días del mes de septiembre del 2013

MSC. Dalva Icaza
ASESORA

DECLARACION DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencia Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal De Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.-

Milagro, a los veintisiete días del mes de septiembre del 2013

Cordero Méndez Nilda Esperanza

C.C.: 0905333498

Prado Zuñiga Karol Johanna

C.C.: 0920051844

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero en contaduría Pública y Auditoria – CPA, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que he dado, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida velaron por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad.

A mis hijos Jorge Javier y Juan Carlos, a quienes amo profundamente, a Jesús Javier, Amanda Nicole y Samantha Estefanía, mis hermosos nietos, pedacitos de cielo que vinieron a complementar mi felicidad y que son la prolongación de mis adorados hijos.

Cordero Méndez Nilda Esperanza

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico primordialmente a DIOS, quien me da la fortaleza para lograr todas las metas que me propongo, ya que sin él no somos nada; a mis padres quienes me brindaron la educación e inculcaron grades valores que hicieron de mí una persona de bien.

Prado Zuñiga Karol Johanna

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS, mi Señor, mi Guía, mi Proveedor, mi Fin; quien ha sido esencial en mi posición firme de alcanzar esta meta, ya que a través de ella, podré siempre de su mano alcanzar otras que espero sean para su Gloria.

A mis Padres Víctor y Amanda, que aunque ya no están conmigo, porque Dios siempre se lleva lo mejor, supieron inculcarme principios y valores, darme estabilidad y ser siempre mi inspiración y mi guía para alcanzar mis metas.

A mis hermosos hijos Jorge Javier y Juan Carlos, quienes llegaron a mi vida para hacerme la mujer más feliz y realizada de este mundo, gracias por ser el motor de mi vida y apoyarme en todo lo que emprendo.

Un agradecimiento especial a los Ejecutivos de Hotel Boulevard Elboulevard S.A., quienes me brindaron su apoyo para la culminación de este proyecto.

Cordero Méndez Nilda Esperanza

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a DIOS, por darme la vida, mantenerme con salud y bienestar e iluminarme por el sendero de la honestidad y ayudarme a superar todos los obstáculos que se me han presentado en la elaboración de este proyecto hasta lograr alcanzar este reto profesional, con el cual finalizo otra etapa importante de mi vida.-

Prado Zuñiga Karol Johanna

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DOCTOR

Msc.. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libres y voluntariamente procedemos a realizar la Cesión de derechos de Autoría del trabajo realizado como requisito previo para la obtención del título de tercer nivel, cuyo tema fue: “Reingeniería Del Departamento Administrativo, Contable Y Financiero Del Hotel Boulevard Elboulevard S.A.”, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Septiembre del 2013.-

Cordero Méndez Nilda Esperanza

C.C.: 0905333498

Prado Zuñiga Karol Johanna

C.C.: 0920051844

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
Carátula o portada	i
Constancia de aceptación por el Tutor	ii
Declaración de autoría de la investigación	iii
Certificación de la defensa	iv
Dedicatorias	v
Agradecimientos	vii
Cesión de derechos del autor a la UNEMI	ix
Índice General	x
Índice de Cuadros	xiii
Índice de Gráficos	xviii
Resumen	xx
Abstrac	xxi
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema.	3
1.1.3 Formulación del problema.	4
1.1.4 Sistematización del problema.	4
1.1.5 Determinación del tema.	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	5

1.2.2	Objetivos Específicos de Investigación	5
1.3	JUSTIFICACION	6
CAPITULO II		
	MARCO REFERENCIAL	7
2.1	MARCO TEÓRICO	7
2.1.1	Antecedentes históricos	7
2.1.2	Antecedentes referenciales	19
2.1.3	Fundamentación	22
2.2	MARCO LEGAL	33
2.3	MARCO CONCEPTUAL	67
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	74
2.4.1	Hipótesis general	75
2.4.2	Hipótesis particulares	75
2.4.3	Declaración de variables	76
2.4.3	Operacionalización de las variables	76
CAPITULO III		
	MARCO METODOLOGICO	78
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y PERPECTIVA GENERAL	78
3.2	LA POBLACION Y LA MUESTRA	86
3.2.1	Características de la población	86
3.2.2	Delimitación de la población	87
3.2.3	Tipo de la muestra	88
3.2.4	Tamaño de la muestra	89
3.2.5	Proceso de selección	90
3.3	LOS METODOS Y LAS TECNICAS	90
3.3.1	Métodos teóricos	90
3.3.2	Métodos empíricos	92

3.3.3	Técnicas e instrumentos	93
3.4	PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	96
CAPITULO IV		
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	100
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	100
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, Y PERSPECTIVAS	110
4.3	RESULTADOS	111
4.4	VERIFICACION DE HIPOTESIS	112
CAPITULO V		
	LA PROPUESTA	116
5.1	TEMA	
5.2	FUNDAMENTACION	116
5.3	JUSTIFICACION	116
5.4	OBJETIVOS	117
5.5	UBICACIÓN	118
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	120
5.7	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	141
5.7.1	Actividades	145
5.7.2	Recursos, análisis financiero	170
5.7.3	Impacto	173
5.7.4	Cronograma	173
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta	174
	CONCLUSIONES	175
	RECOMENDACIONES	176
	BIBLIOGRAFÍA	179
	ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1	4
Formulación del Tema	
Cuadro: 2	75
Hipótesis y Variables del Proyecto	
Cuadro: 3	77
Variables del Proyecto	
Cuadro: 4	88
Determinación de la Población	
Cuadro: 5	93
Métodos y Técnicas del Estudio	
Cuadro: 6	100
Cumplimiento de entrega de Estados Financieros	
Cuadro: 7	101
Integración de sistemas contables	
Cuadro: 8	102
Conciliación de Cuentas Contables	
Cuadro: 9	103
Módulos de sistemas contables integrados	

Cuadro: 10	104
Número de empleados para la operación del Hotel	
Cuadro: 11	105
Tipos de procesos implementados	
Cuadro: 12	106
Gastos administrativos y operativos	
Cuadro: 13	107
Cumplimiento de costos en el presupuesto mensual	
Cuadro: 14	108
Stock de mínimos y máximos	
Cuadro: 15	109
Variación mensual de costos	
Cuadro: 16	113
Verificación	
Cuadro: 17	142
Foda	
Cuadro: 18	146
Función del Auditor de Ingresos	
Cuadro: 19	147

Función del Auditor de Costos	
Cuadro: 20	148
Función de la Tesorera	
Cuadro: 21	149
Función del Contador	
Cuadro: 22	150
Función del Asistente Contable	
Cuadro: 23	151
Función del Jefe de Compras	
Cuadro: 24	152
Función del Auditor de Ingresos	
Cuadro: 25	153
Función del Auditor de Costos	
Cuadro: 26	154
Función de la Tesorera	
Cuadro: 27	155
Función del Contador	
Cuadro: 28	156
Función del Asistente Contable	

Cuadro: 29	157
Función del Jefe de Compras	
Cuadro: 30	158
Función del Auditor de Ingresos	
Cuadro: 31	159
Función del Auditor de Costos	
Cuadro: 32	160
Función de la Tesorera	
Cuadro: 33	161
Función del Contador	
Cuadro: 34	162
Función del Asistente Contable	
Cuadro: 35	163
Función del Jefe de Compras	
Cuadro: 36	164
Función del Auditor de Ingresos	
Cuadro: 37	165
Función del Auditor de Costos	
Cuadro: 38	166
Función de la Tesorera	

Cuadro: 39	167
Función del Contador	
Cuadro: 40	168
Función del Asistente Contable	
Cuadro: 41	169
Función del Jefe de Compras	
Cuadro: 42	171
Recursos Financieros Front	
Cuadro: 43	172
Recursos Financieros Back	
Cuadro: 44	173
Cronograma	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
Gráfico: 1	89
Fórmula para obtención de muestra	
Gráfico: 2	100
Cumplimiento de entrega de Estados Financieros	
Gráfico: 3	101
Integración de sistemas contables	
Gráfico: 4	102
Conciliación de Cuentas Contables	
Gráfico: 5	103
Módulos de sistemas contables integrados	
Gráfico: 6	104
Número de empleados para la operación del Hotel	
Gráfico: 7	105
Tipos de procesos implementados	
Gráfico: 8	106
Gastos administrativos y operativos	

Gráfico: 9	107
Cumplimiento de costos en el presupuesto mensual	
Gráfico: 10	108
Stock de mínimos y máximos	
Gráfico: 11	109
Variación mensual de costos	
Gráfico: 12	119
Factibilidad - Mapa de Ubicación	
Gráfico: 13	120
Logotipo de la empresa	
Gráfico: 14	123
Organigrama de la Empresa	
Gráfico: 15	143
Fuerzas de Porter	

RESUMEN

En la actualidad cada vez más empresas cuyo objetivo principal es lograr el éxito en sus negocios y bienestar de sus colaboradores, buscan por medio de reingeniería acompañada de sistemas eficientes que los lleven a lograr tales objetivos.

Sus enfoques organizacionales los guían hacia controles de tipo administrativos, operativos y de sistemas, estos son el punto principal de partida hacia el éxito.

En este proyecto nuestra empresa es hotelera, cuyo objetivo es llegar a ser eficiente con un sistema integrado operativo y administrativo, el mismo que generará optimización de recursos monetarios, ofreciendo controles de todo tipo y hacia todos los ámbitos.

En conclusión, la aplicación de este nuevo proyecto de reingeniería administrativa, contable y financiera, acompañada con la implementación de sistemas y optimización de procesos nos demostrará que la eficiencia puede ser alcanzada, lo que nos permitirá alcanzar los mejores estándares de calidad en el servicio hacia nuestros huéspedes, clientes externos e internos y socios estratégicos, logrando ser una empresa ejemplo para las demás en la industria hotelera.

ABSTRACT

In these days many companies whose main objective is to achieve business success and welfare of its employees, they are seeking by reengineering will lead to achieve these target.

Their organizational approaches guide them to administrative-type controls, operational and systems; these are the main starting point to success.

In this project our hotel company, whose goal is to become an integrated efficient operational and administrative system, it will generate an optimization of monetary resource, and providing control of all types and at all levels.

In conclusion, the application of this new project of reengineering administrative, accounting and financial, with the implementation of systems and process optimization will show the efficiency can be achieved, allowing us to achieve the highest standards of quality in the service addressed to guests, internal and external customers and strategic partners, managing to be an example for other companies in the hotel industry.

INTRODUCCION

El Grupo Boulevard, mantenía dentro de sus estructura organizacional compañías cuya actividad principal era de casino y bingos, después de haber operado con normalidad y haber cumplido con todas las leyes y normas establecidas por los entes de control para ejercer las actividades de juegos de azar por alrededor de 20 años, estuvieron forzadas al cierre definitivo de sus operaciones y a la liquidación de 250 plazas de trabajo.

Ante este hecho muy lamentable para las personas que directa e indirectamente hicieron de estos negocios su fuente de trabajo para sustento propio y el de sus familias, la Presidencia del Grupo Boulevard, consciente de la responsabilidad social que lo comprometía con su personal así como en el Desarrollo Turístico de nuestro País, planificó ir incorporando gradualmente nuevas unidades de negocio a nivel nacional y en el extranjero así como también en desarrollar las empresas subsistentes como Hotel Boulevard Elboulevard S. A. – Hotel Hampton In By Hilton – para lo cual uno de sus principales objetivos inmediatos era rescatar a su personal Administrativo, Contable y Financiero, que estuvo colaborando en las empresas de Casinos y Bingos, es importante mencionar que ante situaciones adversas, como la que describimos, que mermaron la actividad económica de nuestro Grupo Boulevard; se la considero no como un gran problema sino como una oportunidad para mejorar la posición no solamente económica sino para brindar nuevas fuentes de trabajo y desarrollo en el ámbito Turístico. Esta perspectiva optimista conlleva a seguir aportando positivamente a nuestra sociedad; para lo cual se cuenta con lo mejor que pueda tener una empresa que es su capital humano.

El objetivo de esta investigación va dirigida a la reingeniería organizacional para integrar al personal que fue transferido desde las compañías de Casino y Bingo a la de Hotelería, para que no existan duplicidad de funciones y asignaciones así como no se origine una sobre carga de gastos administrativos ineficientes; de tal manera que se pueda implementar un sistema centralizado que permita el control de sus actividades Administrativas, beneficiándose de esta forma a la organización y a su personal.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Hotel Boulevard desde su reapertura, ha venido presentando múltiples problemas en su área administrativa, contable, financiera y en su área operativa, puesto que cada uno de los diferentes departamentos cuenta con sistemas automáticos los cuales no se comunican entre sí, ocasionando con esto que la empresa tenga retrasos y lentitud en el proceso de obtener la información de los resultados diarios; habiendo tenido que incrementar recurso humano, deficiencia en los controles de revisión, retraso en entrega de información, costos no reales, duplicidad en tareas, incremento de filtros no eficientes, etc.

Todo esto se traduce en incremento de tiempo para poder lograr los resultados que se necesitan para tener la información necesaria para los estados financieros que toda empresa saludable debe tener en fecha oportuna para presentar ante las autoridades competentes, ocasionando observaciones de parte de estas autoridades, además de cancelaciones de multas innecesarias.

Teniendo la cantidad de recurso humano no adecuado, ha ocasionado un incremento no razonable en el costo de la nómina mensual, siendo también un perjuicio económico para la compañía.

Al tener que incrementar procedimientos de revisión que no han dado los resultados esperados, el tiempo invertido no está dando el retorno económico que se espera, más

bien se ha podido observar que sólo obstaculiza el proceso general, siendo el tiempo perdido una pérdida económica.

Mientras más procedimientos se implementaron, el incremento de uso de papelería y servicios básicos se incrementaron de manera desproporcionada, sin que se haya tomado ningún correctivo respecto del problema real, sólo haciendo énfasis y presión en obtener la información con la menor cantidad de errores en el menor tiempo posible, sin lograr a una meta real efectiva.

La responsabilidad del caos operacional que se tuvo durante todos los años, no es del personal operativo que cumple con los procesos operativos implementados, sino de la mala gestión y decisiones erráticas de los Gerentes y Jefes, que son quienes realmente implementan cambios en la organización. Si las cabezas no estaban en la capacidad de guiar a un equipo de trabajo, tampoco fueron capaces de analizar el problema real y corregirlo.

PRONOSTICO

La problemática existente en Hotel Boulevard Elboulevard S.A. se ha venido dando a través de algunos años debido a que no se ha contado con una administración que realice un análisis de lo que está sucediendo y encuentre una solución definitiva.

CONTROL DE PRONÓSTICO

Es por ello que la actual Administración está decidida a corregir todos los problemas con que se cuenta, analizando las posibles soluciones para erradicar definitivamente la problemática existente y ser más eficientes.

1.1.2 Delimitación del problema

PAIS : Ecuador

REGION : Costa

PROVINCIA : Guayas

CIUDAD : Guayaquil

AREA : Comercial

SECTOR EMPRESARIAL: Urbano

ASPECTOS : Estudio para la implementación de un sistema integrado

TEMA : Reingeniería del departamento administrativo, contable y financiero.

1.1.3 Formulación del problema

El Hotel Boulevard S.A., presenta inconvenientes con la integración de los sistemas contables y administrativo generando valores inconsistentes en los Estados Financieros

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Sistema integrado	Estados financieros
Cambios de sistemas	Discrepancia entre cuenta
Análisis de funciones y procesos	Tareas Empleados
Análisis por centro de costos	Gastos
Unidad de negocio	Controles e implementación en el área de alimentos y bebidas

Fuente: Formulación del tema
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 1

1.1.4 Sistematización del problema

¿De qué forma los cambios de sistemas ocasionan duplicidad de transacciones contables reflejando inconsistencia en los estados financieros?

¿Cuál es el exceso de personal que presenta el Hotel Boulevard S.A., que ocasionan la duplicidad de tareas al momento de su ejecución?

¿Cuáles son los gastos administrativos y operativos que presenta el Hotel Boulevard S.A., en exceso?

¿Qué controles deberá implementar el Hotel boulevard S.A., para optimizar los costos en el área de alimentos y bebidas?

1.1.5 Determinación del tema.

Reingeniería del Departamento Administrativo, Contable y Financiero del Hotel Boulevard Elboulevard S.A.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar la implementación de un sistema integrado por medio de una reingeniería de procesos para evitar valores inconsistentes reflejados en los Estados Financieros

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar que los cambios de sistemas presenten cuentas con saldos reales por medio de conciliaciones contables para evitar duplicidad de transacciones.
- Analizar las funciones y procesos que se efectúan en cada una de las áreas del hotel, por medio de evaluaciones para evitar que se realicen tareas duplicadas.
- Realizar una revisión de los centro de costos por medio de un análisis a la cuenta de gastos para determinar el exceso de gastos.
- Poder optimizar el costo con la implementación de controles en el área de Alimentos y Bebidas, para obtener un mejor margen de contribución.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la investigación

Con los resultados de esta investigación se espera obtener que en cada una de las unidades de negocio del Hotel Boulevard, la información sea real, veraz y oportuna, para de esta manera darle mayor fortaleza al departamento Financiero y que su gestión sea mucho más eficaz.

Considerando los problemas por los que actualmente atraviesa la Empresa, se deduce que aplicando la Reingeniería propuesta en cada una de las aéreas en las que hemos identificado los problemas, Hotel Boulevard Elboulevard S.A. podrá obtener mejoras notables en el área Administrativa, Contable y Financiera, además de una mayor rentabilidad y la optimización del Recurso Humano.

Uno de los problemas más relevantes con que cuenta el Hotel es que el departamento de Contabilidad no presenta los Estados Financieros oportunamente para la toma de decisiones acertadas.

Se lograría obtener:

- Los Estados Financieros en línea
- Control en los costos en todas las áreas
- Contar con el personal administrativo necesario.
- Eliminar gastos en exceso

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Historia de la Hotelería

Desde la prehistoria, el hombre ha tenido necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diversos puntos geográficos, en este tiempo, se intercambiaba el hospedaje por mercancías.

Siglos después, en los caminos fueron surgiendo una serie de posadas en las que el viajero podía alojarse con sus caballos y comer a cambio de dinero. Estos establecimientos se caracterizaban por las precarias condiciones sanitarias que ofrecían, ya que solían alojar a los huéspedes en los establos junto con el ganado. A la vez, se les ofrecía servicio de comidas. Pero es a raíz de la Revolución Industrial, cuando los medios de transporte experimentan una vertiginosa evolución, que las personas empiezan a desplazarse masivamente de un lugar a otro.

En un principio, los viajes están destinados sólo a comerciantes y a las clases más adineradas, que empiezan a salir de vacaciones fuera de sus ciudades y exigen unos establecimientos de acorde a sus posibilidades. Y para que todo esto sea posible, es necesario el surgimiento de una serie de establecimientos donde los viajeros puedan comer y pernoctar, es el nacimiento de la hostelería propiamente dicha.

En un principio surgen hoteles y restaurantes de lujo al alcance de las clases acomodadas que cobran unas tarifas que son imposibles de pagar para los demás, pero con el surgimiento de la sociedad del bienestar, comienzan a surgir otros lugares más modestos y al alcance de todos los bolsillos.

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: el turismo que está íntimamente relacionado con la hostelería.

Hay podemos encontrar en cualquier sitio establecimientos hosteleros de todo tipo y la competencia del mercado es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la población.

Hotelería:

Es la Industria que se ocupa de proporcionar a los clientes alojamiento, comida y otros servicios, mediante pago.

TIPOS DE HOTELES

Existen hoteles de diversos tipos atendiendo a sus instalaciones y al entorno en que se encuentran:

Hoteles de ciudad o urbanos

Son los hoteles situados en las ciudades normalmente en los centros históricos, zonas comerciales o de negocios. Ofrecen todo tipo de niveles y se orientan tanto al turismo como al alojamiento en los desplazamientos de negocios. Generalmente son funcionales y los orientados a clientes de negocios, suelen contar con instalaciones como salas de conferencias y "Business Center".

Existe una amplia gama de establecimientos hoteleros repartidos por todas las ciudades del mundo y los hay para todos los gustos y de acuerdo a las capacidades económicas de las personas. Por ejemplo en Cali (Colombia) está el Intercontinental es uno de los más importantes de la ciudad y alberga a turistas de toda parte del mundo.

Algunos de estos hoteles se han construido pensando en personas que buscan disfrutar tantos servicios de habitación, instalaciones deportivas y toda clase de detalles que

llenen las expectativas del turista, así como restaurantes de alta cocina. También para personas que solo buscan pasar una noche tranquila y con comodidades a un menor costo pero con todas las atenciones que merece el turista, como el hotel Aristi de Cali (Colombia) que es una joya arquitectónica de la ciudad.

Los hoteles de la ciudad están enfocados básicamente para el turista que estará por un corto periodo de tiempo, estos turistas son en su mayoría personas que viajan por motivos de negocios, también podemos incluir los grupos de deportistas que se desplazan hacia algún torneo, esto ha producido un cambio muy grande en el tipo de ofertas que se hacen a estos viajeros, ahora mismo se venden los tiques en una especie de paquete donde por un precio muy favorable tendrán un servicio completo de tiques y alojamiento ej: los planes visa.

Hoteles de Aeropuerto:

Están situados en las proximidades de los principales aeropuertos, especialmente cuando están alejados de los centros urbanos a los que sirven. Su principal clientela son pasajeros en tránsito o de entrada salida sin tiempo suficiente para desplazarse a la ciudad y tripulaciones de las líneas aéreas. Las estancias suelen ser muy cortas. Se han hecho populares por su cercanía a los aeropuertos y porque adaptan sus servicios a la clientela, sobre todo, ejecutiva.

Hoteles de playa

Están situados en las proximidades de las principales playas. Su clientela casi exclusivamente son turistas de turismo masivo gestionado por operadores aunque no faltan pequeños establecimientos dedicados a turismo individual. Las estancias suelen ser de varios días. Estos hoteles en su mayoría pertenecen a grandes cadenas hoteleras que generan ingresos y beneficios para las comunidades donde se construyen. Los hoteles de playa son muy apetecidos por sus costas y la variedad de sus mares ya que encontramos mar de los siete colores como el que se encuentra ubicado en San Andrés Islas (Colombia), también el mar de arenas negras que lo

podemos encontrar en el Pacífico Colombiano como en el puerto de Buenaventura (Colombia), Juanchaco y Ladrilleros (Colombia).

Hoteles de Naturaleza:

Están situados en las proximidades de parajes naturales de interés como parques naturales, reservas y áreas protegidas. Las estancias suelen ser de varios días.

El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por la variedad que la naturaleza y las costumbres que los habitantes nos brindan, aunque la naturaleza como la única y verdadera fuente de descanso y paz por lo tanto tenemos que ser muy responsables para no causar daño a la naturaleza ni a los nativos de la región. Debido a su rápido crecimiento han contribuido al desarrollo de la actividad turística.

Hoteles-apartamento o Apart-hoteles:

Son establecimientos que por su estructura y servicio disponen de la instalación adecuada para la conservación, instalación y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. Se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas doradas y su símbolo son las letras HA sobre fondo azul turquesa.

Albergues turísticos

Establecimiento que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.

Hoteles familiares

Son establecimientos de tamaño pequeño que se caracterizan por una gestión familiar para viajeros que proporciona servicios de restauración y alojamiento.

Hoteles posada

Una posada es un establecimiento para viajeros que proporciona servicios de restauración y alojamiento. Algunas son muy antiguas. Donde el pago es menor a la de un hotel común.

Hoteles-monumento

Parador de San Marcos en León, España

Se encuentran ubicados en edificios de interés cultural. Ejemplos de este tipo son los hoteles situados en castillos, conventos, iglesias y palacios. Entre estos se encuentran los paradores nacionales en España y las Posadas en Portugal.

Hoteles-balneario

Hospedaje situado dentro de unas instalaciones balnearias dedicadas a los baños públicos o medicinales. Tienen un índice de estancia medio oscilando entre varios días y pocas semanas.

Hoteles-clubes

Hospedaje que cuenta entre sus instalaciones uno o varios club nocturnos de cierta importancia donde se bebe y se baila y en el que suelen ofrecerse espectáculos musicales. También se denominan así los hoteles situados junto a clubes dedicados a espectáculos eróticos donde habitualmente se ejerce la prostitución. La relación entre estos hoteles y las prostitutas puede no existir formalmente o pueden tener una relación normalmente de carácter informal llegando algunos de ellos a ocultar verdaderos burdeles.

Hotel de paso u Hotel Alojamiento:

Se llama hotel de paso al establecimiento que renta sus cuartos, generalmente, sin necesariamente esperar que sus clientes se alojen más que unas cuantas horas, especialmente por ser favorecido para encuentros sexuales. El término, es empleado sin importar la arquitectura del lugar, pues éste puede ser un edificio hotel histórico o un motel acondicionado para el tránsito con automóviles y estacionamiento.

Hoteles-casino:

Se caracterizan por su oferta de juego en sus propias instalaciones. El ejemplo paradigmático de estos hoteles estaría en los establecimientos de Las Vegas aunque existen en muchas otras partes del mundo. Suelen ser establecimientos de categoría elevada.

Hoteles Gastronómicos:

Se caracterizan por ofrecer una oferta gastronómica exclusiva que se presenta como la característica principal del establecimiento.

Hoteles de Temporada:

También llamados hoteles estacionales. Son hoteles con estructuras estacionales que desarrollan su actividad solamente durante parte del año. Un ejemplo típico son algunos hoteles situados en la montaña, en estaciones de esquí, e incluso en la costa.

Hoteles Rústicos

Situados en terrenos rústicos o rurales. Suelen ser edificaciones tradicionales rehabilitadas y en ocasiones incluyen o están próximas a explotaciones agropecuarias.

Hoteles boutique:

El término hoteles boutique es originario de Estados Unidos de América, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer un nivel de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizados. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular. Son usualmente más pequeños que los hoteles convencionales, teniendo desde 3 hasta 100 habitaciones. Muchos poseen instalaciones para cenas, bares y salas que pueden estar abiertos al público en general.

El segmento que genera la fuente principal de ingresos de estos hoteles son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el lujo. Este segmento de mercado es de gran poder adquisitivo, no

estacional, muy elástico y repetitivo. Son muy comunes en Las Vegas, donde cada hotel suele tener una decoración distinta. Dentro de este mismo término pueden encajar perfectamente los hoteles denominados pequeños hoteles con encanto, normalmente hoteles de reducidas dimensiones, situados en entornos singulares y habitualmente ubicados en edificaciones cuya arquitectura tiene un interés especial por tratarse de edificaciones antiguas rehabilitadas y adaptadas para tal menester como por ejemplo: Masías, Pazos, Cortijos, Haciendas, Palacios, Monasterios, Palacetes, Casonas, etc.

Hoteles Business Class o Negocios:

Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio, existen muchas cadenas hoteleras que se especializan en atender a este tipo de huéspedes, los cuales requieren servicios muy particulares de los hoteles tales como: Internet en Habitaciones y Areas Generales, Centro de negocios, Servicio a la Habitación, Express Check In y Check Out (Término utilizado en la Hotelería para definir el momento de registro y de salida de un huésped, respectivamente), Bell Boy y Valet Parking

Cadenas Hoteleras:

Haría falta hacer una descripción del sector con algún dato de su cuota de mercado, las cadenas Hoteleras son aquel conjunto de empresas agrupadas, en forma de concentración horizontal, con distintas fórmulas de propiedad y de gestión cuya finalidad es la de obtener una mayor rentabilidad, una situación de poder, control y prestigio en el mercado nacional e internacional.

Las principales características de las diferentes clases de cadenas son:

- Cadena formada por hoteles nacionales propios.
- Cadena internacional formada por hoteles propios situados en varios países.
- Cadena formada por hoteles propios y hoteles adheridos.
- Cadena formada por hoteles propiedad de particulares, pero gestionados y administrados bajo la firma de una cadena.
- Cadenas de hoteles gestionados a base de franquicias.

En las empresas de Alojamiento y en hoteles, coexisten grandes empresarios con pequeñas empresas, estas pequeñas empresas si quieren conseguir una cuota de mercado deben integrarse o agruparse con el gran empresario, es el eje de la Cadena Hotelera, dando lugar a contratos interempresariales. A) Gestión independiente; Propiedad.

El propietario gestiona el negocio, toma las decisiones y asume los riesgos. La empresa de alojamiento es ajena a una cadena hotelera, para mitigar el inconveniente de la competencia con los grandes empresarios, estas pequeñas empresas buscan colaboraciones entre empresarios independientes sin integrarse en cadenas. Crean Asociación de Empresarios Independientes y/o se integran en los sistemas de reserva de las AAVV. B) Gestión Independiente Agrupada o Integrada. Cadena Hotelera, que engloba una gestión unificada en mayor o menor grado, a un número determinado de empresas de alojamiento con una distribución territorial más o menos amplia.

BIOGRAFÍA DE CÉSAR RITZ

César Ritz fue un hotelero suizo, nacido en Niederwald (Suiza) el 23 de febrero de 1850 y muerto en Küssnacht, cerca de Lucerna (Suiza), el 24 de octubre de 1918. Considerado el padre de la hotelería, concibió, organizó y dirigió los hoteles de lujo del llamado Ancien Regime turístico que estuvo en vigor hasta 1914. Durante el primer tercio del siglo XIX y hasta los comienzos del siglo XX puede decirse que fue el animador de la vida elegante de la que fue de alguna forma el maestro de ceremonias, una actividad absolutamente personal por su parte, ya que allí donde él estuviese atraía la presencia de reyes, magnates y figuras mundiales.

Décimo tercer hijo de una familia de ganaderos, se traslada en 1867 a París, donde trabaja en el hotel de la Fidélité, después en un bar y más tarde en un restaurante de precio fijo.

Hacia 1870, en la víspera de la guerra franco-prusiana, entra a la Casa Voisin, donde, aprendió a servir y a conocer a la gran clientela internacional: el príncipe de Gales, el

conde Nigra, Sarah Bernhardt, las vedettes del teatro y de la vida alegre, porque las mujeres elegantes no iban a los restaurantes. En 1872, pasa a trabajar en el Splendide parisino, y luego, en Viena, al restaurante de los Tres Hermanos Provenzales y de allí al Gran Hotel de Niza, donde llegó a ser el encargado del restaurante.

En 1874 ya es maître de hotel del Righi-Kulm y conoce al hotelero suizo Pfyffer d'Altishofen, fundador del Gran Hotel Nacional de Lucerna, llegando a ser gerente de su establecimiento.

Es el primero en instalar cuartos de baño en las habitaciones y establece un sistema personalizado de atención al cliente de forma especial. Siendo el principio de su meteórica carrera en la industria hotelera, que renueva totalmente.

Después de abandonar el Nacional de Lucerna, pasa sucesivamente al Roches-Noires de Trouville, al Grand Hotel de Baden-Baden, al Frankfurter-Hof, a las Termas de Salsomaggiore, a la Villa-Hygeia de Palermo, al August-Victoria de Wiesbaden, al Iles-Britaniques de Menton y, finalmente, al Hotel Savoy de Londres.

Invitado por el propietario a dirigir el restaurante, Ritz llega a ser director del hotel en 1889, puesto en el que permaneció hasta 1898. Por su iniciativa se construyeron los hoteles Carlton de Londres y Ritz de París con capitales ingleses. Como culminación de su extraordinaria carrera, se construyen bajo su dirección Hoteles Ritz por todas partes, en Madrid, El Cairo, Johannesburgo... Un hotel Ritz llega a ser sinónimo de establecimiento de gran lujo en el que uno se puede inscribir con los ojos cerrados, ya que la marca es indiscutida.

La importancia de Ritz radica en la introducción de un nuevo concepto de hotel como establecimientos de servicio completo y personalizado, fijando los mínimos del alojamiento correcto en términos domésticos: habitaciones de espacio suficiente y decoración cuidada y lujosa -cortinajes, alfombras, polveras y tocadores provistos de jofaina y depósito de agua-, generaliza el cuarto de baño moderno en cada habitación,

utiliza la iluminación indirecta y suprime los papeles pintados para reemplazarlos por pintura; introduce la atención directa al cliente (servicio de habitaciones) centralizado en la recepción.¹

Historia del Hotel Hampton Inn by Hilton.

El Hampton Inn Boulevard Hotel surgió gracias a la visión y perseverancia del Arq. José Carrión Puertas, quien en 1.975 fundó la compañía Hotel Boulevard S.A. con el propósito de construir y desarrollar en 1.977 el primer Hotel & Casino 5 estrellas de la ciudad, el Hotel Boulevard. Este hotel funcionó durante 22 años en el mismo sitio donde ahora flamea la bandera del Hampton Inn Boulevard Hotel; y además, gracias a la lealtad para con su Padre y confianza en el país que su hijo mayor, el Ing. José Carrión Ycaza, Presidente de Barrow Enterprises, entregó al decidir continuar con el desarrollo y operación del negocio, mediante la adquisición de Hotel Boulevard S.A.

Cuando el antiguo Hotel Boulevard dejó de funcionar producto del incendio ocurrido años atrás, se tomó la decisión de emprender la construcción de un nuevo y moderno Hotel, que no solamente cuente con infraestructura hotelera de punta, sino que también goce del respaldo de una marca internacional que asegure una generación de servicio profesional y eficiente. Así entonces, se optó por adquirir los derechos de la franquicia de Hoteles Hampton Inn, marca que pertenece a la prestigiosa Hilton Hotels Corp., con sede en Beverly Hills, California. Con más de 1,400 hoteles principalmente en Norte y Centro América, Hampton Inn incursionó en el mercado Sur Americano, contratando con Hotel Boulevard S.A. la apertura de su primer hotel en la región.

El hotel abrió sus puertas al público oficialmente el 24 de Agosto del 2.000 y fue inaugurado por su fundador el Arq. José Carrión Puertas.

El Hampton Inn Boulevard es un hotel nuevo ubicado en el corazón del centro de Guayaquil, en 9 de Octubre 432 y B. Moreno. Su ubicación es privilegiada toda vez que

¹ <http://www.monografias.com/trabajos62/historia-hoteleria/historia-hoteleria2.shtml#ixzz2bsmMzB6V>

está en plena zona regenerada de la Ciudad, a pocos metros del Mega Proyecto Turístico Malecón 2.000, a las orillas del río Guayas, de otros importantes e históricos atractivos turísticos como el Barrio Las Peñas, Cerro Santa Ana, Plaza de la Administración, Museos, etc.

El Hotel también está en medio del sector financiero y comercial de la Ciudad, a pocos pasos de la Bolsa de Valores, Banco Central, Superintendencia de Compañías, Instituciones Financieras privadas etc. Es decir que tanto para el viajero de negocios como para quienes hagan turismo, este nuevo hotel está estratégicamente ubicado.

La estructura organizacional del Hampton Inn Boulevard Hotel & Casino está conformada por profesionales jóvenes y experimentados quienes han sido sometidos a intensos entrenamientos a fin de cumplir con los estándares de franquicia pero sobre todo con el nivel de servicio que nuestros clientes requieren.

Una empresa Hotelera, perteneciente a un grupo de negocios turísticos importantes, que cuenta con una de las franquicias más grandes del mundo, y cuya operación la ejecuta una empresa internacional concedora de los estándares hoteleros vigentes, convierten al Hampton Inn Boulevard Hotel en un producto de calidad y generador de satisfacción a todos aquellos que lo ocupan. La forma en que las empresas funcionan actualmente ha sido una evolución del proceso propuesto por Taylor de la especialización; y que se desbordó a todas las áreas de la empresa.

El principio de la especialización dio resultados maravillosos, la productividad hizo explosión. Además se aplicó al trabajo mental y no solo al material. Hasta el trabajo profesional y administrativo se especializó, y las empresas de negocios agruparon especialistas de habilidades similares en organizaciones funcionales. Actualmente se notan dos problemas de la especialización. Como cada persona es responsable de una parte del proceso, nadie es responsable del total y del producto del proceso. Esto provoca una gran infraestructura para organizar, dirigir y controlar el trabajo.

El segundo problema es que no aprovecha el potencial humano. Cuantas menos habilidades utilice el trabajo menos aprovecha nuestro potencial. (Manganelli, 1995).

Pese a esto, este tipo de organización produjo mayores resultados como nunca antes. La organización de mando y control que se necesita para mantener el control es inflexible y pesada, es buena para imponer el conformismo y mala para crear compromiso. Este tipo de organizaciones tienen miedo al riesgo. El modelo de mando y control se ve hoy en día como una organización cada vez menos eficiente, porque vivimos en una época de cambio acelerado. Las tendencias geopolíticas, sociales, económicas, culturales y tecnológicas cambian con tanta velocidad que estas estructuras no logran responder a los cambios.

En una organización no rediseñada no hay dueño del proceso porque nadie se hace responsable de este. La reingeniería con frecuencia crea organizaciones más planas, que incentiva la política de puertas abiertas y las nuevas tendencias de liderazgo participativo.

Por esto, el concepto de reingeniería es una opción para reaccionar ante la situación actual y sus cambios. La reingeniería, enfocada en procesos eficientes que se basen en la satisfacción del cliente, logra eliminar la antigua forma de funcionamiento de las empresas.

La reingeniería ha tenido un nivel de éxito asombroso, debido a que los paradigmas tradicionales de organización del trabajo están obsoletos. Estos datan de la época de Adam Smith y de Frederick Taylor; el primero de ellos, al publicar su famoso libro "La riqueza de las naciones" (a fines del siglo XVIII) promovió las ventajas económicas de la especialización del trabajo. Taylor, que es considerado el padre de la ingeniería industrial, un siglo más tarde revolucionó la organización de la industria en base a sus conocidos estudios de tiempos y métodos, que llevaron a una racionalización científica del trabajo industrial.

Este enfoque produjo aumentos espectaculares de productividad en la industria, y se basó en la división del trabajo en pequeñas tareas elementales de carácter repetitivo. Los enfoques de Smith y Taylor funcionaron asombrosamente bien mientras los mercados eran pequeños y no competitivos, y los clientes poco exigentes.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

La presente investigación, es individual, con una autoría propia, ya que está basado en experiencias afrontadas, día a día. Sin embargo revisando en la Web, encontramos un trabajo de Investigación con alguna similitud

Institución : Escuela Superior Politécnica del Litoral
Autores : Mery Helen Campoverde Naranjo – Jackeline Alexandra Chóez Alcívar
Tema : “Proyecto de Reingeniería Administrativa, Operativa, Comercial y Financiera de la empresa proveedora del servicio de telecomunicaciones e internet SKYWEB S.A.”
Fecha : 2007

SKYWEB S.A. es una empresa dedicada a la provisión del servicio de Internet Corporativo¹, el mismo que es entregado a las diversas compañías y cybers que se encuentran ubicados en la ciudad de Guayaquil. Estos establecimientos reciben el servicio de acceso a Internet por medio de la Red Wireless (conexión inalámbrica), la misma que cuenta con nodos estratégicos ubicados en diversas partes de la ciudad. Para lograr que el servicio llegue de forma adecuada a los clientes, la empresa cuenta con el apoyo técnico y logístico de Sumisys Telecom C.A.², teniendo sólidos conocimientos de la administración y operación que demanda ser proveedor de acceso a Internet emprenden el camino a desarrollar éste tipo de actividad y brindar sus servicios de acceso a la red a los usuarios de este mercado y de la misma forma satisfacer sus necesidades en cuanto a obtener un servicio de calidad a un precio cómodo. Es así como a inicios del 2004 SKYWEB S.A. empieza sus actividades comerciales y operativas como empresa ofreciendo el servicio de Valor Agregado⁴, el

mismo que incluye Correo Electrónico, Búsqueda y Transferencia de Información, Alojamiento y Actualización de Sitios y Páginas Web.

Acceso a Servicio de: Correo, D.N.S., World Wide Web, News, Bases de Datos, Telnet, Intranet, Extranet, Fax Store & Forward, los cuales son otorgados a sus clientes de manera eficiente hasta la presente fecha. Lamentablemente para octubre del 2005 una mala negociación con los dirigentes de OTECEL S.A. durante la firma del contrato inicial (principios de año) originó que el costo del servicio mensual que éste proveedor le ofrecía a SKYWEB S.A. sea muy elevado, razón por la que los valores facturados mensualmente no podían ser cancelados oportunamente por los dirigentes de SKYWEB S.A. en la fecha establecida y con ello la acumulación de una deuda que sumó aproximadamente 12.000 dólares, los cuales han sido cancelados paulatinamente en varias cuotas a partir de noviembre del mismo año. En la actualidad, la compañía no cuenta con los servicios de OTECEL S.A. debido a que aquella deuda contraída provocó la inconformidad de pago a los dirigentes de mencionado proveedor y por ende la necesidad de dar por terminada las relaciones comerciales con SKYWEB S.A. Para sus inicios la compañía utilizaba un sistema de facturación elaborado en Excel, con este tipo de registro no se tenía un seguimiento detallado de las facturas que se lograban realizar, pero poco tiempo después fue incorporado el sistema contable EASY que permitía llevar un mejor control de las facturas y de todo lo relacionado con los datos contenidos en ellas. También permitía elaborar los registros de las transacciones bancarias como: cheques (girados, anulados y pendientes), notas de débito y crédito, elaboración del libro diario, entre otra serie de actividades.

Institución : Universidad Tecnológica Equinoccial
Autores : Ing. Civil Walter Becerra Gómez
Tema : “Reingeniería Contable y Financiera de Conserbeg S.A.”
Fecha : Febrero del 2005

La reingeniería contable y financiera de Conserbeg S.A., planteada en el presente documento, inicia con el tratamiento histórico de la industria petrolera en nuestro país, a

partir de esto a Conserbeg S.A., empresa en estudio se realiza el análisis FODA, su análisis externo en cuanto a proveedores, clientes y las expectativas socioeconómicas. En el área interna donde la mayor parte de problemas se ha generado, en la financiera, en la contable y en la política del manejo de cuentas, en el cual en el capítulo III y IV se lo profundiza y se sugiere algunos planes del manejo administrativo. Las conclusiones a las que he llegado no son todas pero si las más importantes en esta empresa, que busca su desarrollo sustentable dentro de este complicado mercado petrolero.

Institución : Universidad de San Carlos de Guatemala
Autora : Mario Roberto Ortega Zúñiga
Tema : “Reingeniería Aplicada a un Hotel de la cabecera
Departamental de Jutiapa”
Fecha : Noviembre del 2005

El desarrollo en la industria hotelera, conlleva a la realización de un análisis minucioso de las formas en las cuales se desarrollan las operaciones actuales, las cuales deben estar conforme los principios fundamentales del hotel e incluso funcionando de maravilla, pero conforme va pasando el tiempo van apareciendo empresas en similitud de condiciones, lo que provoca una reducción en la demanda y por consecuencia en las utilidades. El departamento de Jutiapa por ser un sector comercial más que turístico, cuenta con características particulares que permiten explotar este segmento de mercado de una forma especial, por lo que para toda persona que esté iniciando con este tipo de negocios, es necesaria la realización de un estudio de generalidades y el marco legal que se encuentra inmerso en este sector productivo. Se hizo una investigación acerca de algunos factores importantes como lo son: disponibilidad de habitaciones, distribución de habitaciones, horarios de atención, tarifas y el promedio de clientes que se distribuyen en los ocho hoteles en estudio, tratando de formar una empresa modelo por medio de la aplicación del concepto de reingeniería, que es un método eficaz, tanto para el fortalecimiento de las cosas que se vienen haciendo y funcionan, así como para las nuevas situaciones que se pueden presentar si no se vuelve un negocio competitivo. Es necesaria la aplicación de un presupuesto como

herramienta de control, para fortalecer las transacciones que se realizan a diario y poder anticipar las futuras, ya que actualmente en los hoteles de la cabecera departamental de Jutiapa, no se tiene mucho control acerca de la misma situación. Este estudio ayudará a tener una nueva visión acerca de las actividades de servicio que se pueden desarrollar, con el único objetivo de satisfacer a los clientes en materia de hospedaje, estableciendo parámetros y lineamientos aplicables para mejorar la demanda existente y poder localizar tanto clientes potenciales como clientes no frecuentes.

2.1.3 Fundamentación

- **Filosófica**

(SAN BALDOMERO; UCAR; ENCICLONET, 2001) El término "pragmatismo" fue introducido en la filosofía por Charles Sanders Peirce, quien fue el primero en dar una idea de en qué consistía el método pragmático, en sendos artículos publicados en 1877 y 1878. William James, al dar su propia versión de este método, remitió a uno de esos artículos de Peirce y, por su cuenta, conectó el significado del término pragmatismo con el vocablo griego pragma ("acción"). John Dewey vinculó tanto el origen del nombre cuanto el contenido del método con Kant, en cuya obra habría aprendido Peirce filosofía. Dewey, contra los que pensaban que el método pragmático era rigurosamente americano, lo derivó de la distinción kantiana entre práctico (referente a las leyes morales a priori) y pragmático (concerniente a las reglas del arte y de la técnica, derivadas de la experiencia y aplicables a ella).

No obstante esta referencia a la filosofía kantiana, el movimiento filosófico, o grupo de corrientes filosóficas, llamadas "pragmatistas" se han desarrollado sobre todo en Estados Unidos y en Inglaterra, y constituyen la primera contribución original de los Estados Unidos de América a la filosofía occidental.

El pragmatismo norteamericano surgió en el seno del "Metaphysical Club" de Boston (1872-1874), al cual pertenecían, entre otros, Chauncey Wright, F. E. Abbot (1836-1903), C. S. Peirce (1839-1914) y W. James (1842-1910), influidos todos por A. Bain

(1818-1903) quien había definido ya la creencia como "aquello sobre lo cual el hombre está preparado a actuar", John Fiske (1842-1891) y Oliver Wendell Holmes (1809-1894). Los propósitos de estos pensadores fueron aclarados por Peirce, quien en su artículo "How to Make Our Ideas Clear" planteó que toda la función del pensamiento es producir hábitos de acción y que lo que significa una cosa es simplemente los hábitos que envuelve, dando lugar así a la llamada "máxima pragmática": "Concebimos el objeto de nuestras concepciones considerando los efectos que pueden ser concebibles como susceptibles de alcance práctico. Así, pues, nuestra concepción de estos efectos equivale al conjunto de nuestra concepción del objeto".

El término "pragmatismo" comprende una pluralidad de doctrinas que, si bien tienen un conjunto de características comunes, encierran también una innegable diversidad, como lo muestra la obra de A. O. Lovejoy *Los trece pragmatismos*. Las formas fundamentales que el pragmatismo ha adoptado son dos: una forma metafísica, que es una teoría de la verdad y de la realidad (James, Schiller, etc.), y una forma metodológica, que puede describirse como una teoría del significado (Peirce, Mead, Dewey, etc.). El propio Peirce, que es su fundador, prefirió en un momento dado designar esta segunda forma de pragmatismo con el nombre de "pragmaticismo", para distinguirla de la forma metafísica. Es, por tanto, la forma común de concebir la verdad lo que caracteriza y da cierta unidad al pragmatismo².

Fundamentaremos el presente trabajo investigativo en el método filosófico-pragmático, en el Hotel Boulevard, el proyecto es real, busca la verdad de la situación del problema en sí, es reflexivo e intelectual, se investiga, además se conceptualiza con criterios propios cada uno de los puntos de la investigación, desde un punto de vista pragmático analizaremos los referentes teóricos, la teoría de políticas de control, y se implementará una reingeniería en los departamentos administrativos, contables y financieros, aplicando la normativa legal vigente.

² J. M. SAN BALDOMERO UCAR ENCICLONET. 2001. *"Pragmatismo-Teoría del Conocimiento"*. <http://presencias.net/indpdm.html?http://presencias.net/educar/ht1040n.html>

Forma parte del estudio realizar un diagnóstico de la situación actual del Hotel Boulevard, que relacione las metas planteadas y la concordancia de estas con los principios, políticas y reglamentos que se aplican, por lo que se implementará, un conjunto de actividades sensitivas y manipulativas como: observar, recordar, medir, experimentar, inferir, comparar, generalizar, descomponer, que se entrelazan con la conducta total para lograr el cumplimiento de los fines propuestos.

El resultado del análisis será determinar cuáles son los elementos que conforman la implementación de la reingeniería administrativa, contable y financiera para llevar un control administrativo, estableciendo políticas de control financiero.

- **Sociológica**

(ANGULO BARRERA) La socio contaduría se propone estudiar socialmente el proceso contable, investiga las relaciones objetivas y reacciones que se instauran, siempre, entre los actores o grupos que participan en la consecución del objeto contable, además; es una parte de la investigación sociológica que define, clasifica e interpreta los efectos que los hechos contables causan sobre la sociedad, y así mismo los efectos que la sociedad causa sobre aquellos.

La contabilidad es un instrumento que puede acelerar o frenar el desarrollo social, de la misma manera se identifica a través de la concepción MACRO y MICRO para construir desde su óptica una serie de repuestas a las necesidades económicas y sociales, que surgen a raíz de los problemas emergentes de la vida social, también busca la armonización de las áreas sociales con la practica contable, porque a demás de admitirlo como un discurso normativo, se rige como una fecunda rama de la contabilidad desde el contexto del conocimiento científico, que brinda respuestas a los problemas sociales, sus causas, manifestaciones y proyecciones en un entorno dinámico.

Esta ciencia como disciplina de la profesión contable debe propender por ir al mismo ritmo de los cambios del entorno, es aquí donde el desarrollo intelectual puede ayudar

al manejo de situaciones cambiantes que impone el modelo de globalización. La contabilidad ha estado en constantes cambios y evolución por las nuevas necesidades que surgen, tanto de quienes están en formación académica como de quienes necesitan de sus conocimientos y por esto que muchos países subdesarrollados y por ende han venido adaptando y reforzando sus conocimientos en lo metodológico.

Para avanzar en los conceptos anteriormente mencionados se puede tomar como una herramienta demasiado útil "la investigación contable", si nos comprometemos con esta podemos actuar en desarrollo de la contabilidad, incursionando en nuevos aspectos que pueden surgir, así como reducir las posibilidades de que el contador público en la práctica no solo sea de forma técnica, por esto se hace necesario que los que trabajan o estudian la contabilidad nos cuestionemos acerca del conocimiento con respecto a lo contable en contraposición a la calidad de vida como factor de desarrollo.

La respuesta de los mercados de capitales ante la contabilidad social no tiene tanta relevancia para los nuevos grupos de usuarios, sino que es preciso abordar un debate moral relativo a la actuación de las empresas en la sociedad en la que operan.

Estos argumentos se utilizan cuando la información de tipo social se presenta para establecer la naturaleza moral de la empresa con el fin de satisfacer el contrato social de la misma y para legitimar y justificar las actividades de estas entidades ante la sociedad en general.

Este paradigma interpretativo se basa en argumentos sociales que consideran la existencia de un mundo social con una pluralidad de agentes usuarios de la información social generada por las entidades económicas.³

El presente proyecto de fundamenta en un enfoque sociológico, porque se realiza la investigación en un medio determinado, cultura, país, clase social, sin embargo, el

³ ANGULO BARRERA, julio César. "*Sociología de la Contabilidad-Enlace de la Contaduría con la Sociología*". <http://www.monografias.com/trabajos23/contaduria-con-sociologia/contaduria-con-sociologia.shtml>

ámbito de la sociología puede abarcar grandes conjuntos, hasta pequeñas unidades de observación, aunque exista entre las dos un complemento en el análisis.

Estudiaremos las múltiples interacciones de los empleados del Hotel Boulevard, que son las confieren vida y existencia a la sociedad en todas sus manifestaciones, aplicando métodos de investigación y evaluación sistemáticos que permiten su medición, cuantificación y verificación empírica.

- **Teórica**

(LÓPEZ CHÁVEZ & TRUJILLO CONTRERAS, 2004) La reingeniería se puede definir como un enfoque para plantear y controlar el cambio en una determinada empresa donde se practique. Con esta definición se puede determinar que cuando se habla de enfoque significa una nueva visión para hacer las cosas determinando, nuevos procesos y mejorando los ya existentes para realizar cambios substanciales en la empresa en los cuales halla control absoluto de las actividades a desarrollar.

Este concepto abarca las áreas más susceptibles de cualquier proyecto como lo son el análisis, diseño, selección e implementación, ya que provoca cambios substanciales en los lugares que se aplica, al punto de cambiar la filosofía de cómo hacer las cosas.

Las nuevas tendencias aplicadas en las empresas, requieren constantemente, mejorar los procesos existentes para poder competir con las empresas que ofrecen servicios similares, es decir que cuando se habla de un nuevo enfoque, significa una nueva visión para hacer las cosas, determinando nuevos procesos y mejorando los ya existentes para realizar cambios substanciales en la empresa en los cuales halla control absoluto de las actividades a desarrollar.

La Reingeniería tiene un propósito doble: simplificar un tema complejo y confuso, y presentar un conjunto específico de técnicas cuya aplicación sea posible en la propia organización. Es de mucha ayuda para el responsable (quien hace las cosas) que debe rediseñar, modernizar una organización, haciendo que responda mejor a los clientes y, en último término, que sea más rentable.

La Reingeniería es de mucha importancia para el empresario ya que debe generar un plan para el cambio, que otras personas habrán de seguir en la organización. Sin embargo, son esos “otros” quienes deben dirigir el cambio.

Así, la Reingeniería dará también a los “otros” los antecedentes necesarios para llevar a cabo el cambio. Por ejemplo, ayudará al ejecutivo responsable de mejorar la eficiencia de una organización, a comprender y aplicar la Reingeniería organizacional. Además, permitirá a los gerentes funcionales, responsables de áreas específicas de trabajo y que implantan el cambio.

Las Empresas deben tener una capacidad implícita para hacer cambios rápidos en respuesta a los ambientes externos e internos. Además deben realizarlos con la mínima interrupción de servicios. Esta capacidad para transformarse con poca, o ninguna, angustia o interrupción, separa a los líderes de una Industria determinada de la competencia. Las Empresas que tienen esta capacidad de transformación exhiben dos características primordiales. La primera es la conciencia de la respuesta, es decir, la capacidad de la organización para relacionarse con su cambiante ambiente externo. La segunda característica se orienta a la flexibilidad, o capacidad de una Empresa para permanecer enfocada mientras se configura de nuevo a sí misma en tanto enfrenta el cambio que requiere el entorno externo. Estas dos características del cambio ayudan a reducir la angustia y la interrupción en el lugar de trabajo. No obstante, el proceso de desarrollar estas dos características, puede ser caro y requerir tiempo.

Por ejemplo, hoy en día muchas Empresas pasan por el difícil proceso de la reducción. Muchas Empresas la perciben bajo una luz negativa y operan como si la reducción de la fuerza de trabajo fuera una actividad que se realiza una sola vez; es decir, esperan que al concluir esta ronda de reducción, volverán a las prácticas gerenciales normales. Sin embargo, estas prácticas normales fueron las que crearon la necesidad de reducir. Estas Empresas no desarrollan la capacidad de adaptarse al cambio y, muy probablemente, tendrán que repetir el proceso de reducción una y otra vez hasta que no quede nada por reducir.

Además, acaso las operaciones se desorganizaron en forma significativa por el miedo de los empleados a perder el trabajo.

Es claro que en muchas Empresas son miopes porque no desarrollan las dos características positivas del cambio, conciencia de la respuesta y flexibilidad orientada. Al carecer de ésta, los empleados experimentan el cambio como algo doloroso, lo que a su vez provoca una conducta defensiva que inhibe el proceso de cambio. Sin embargo, si se maneja en forma adecuada, es posible evitar el dolor asociado a un proceso de cambio y las organizaciones podrán resistir mejor las futuras tormentas del cambio⁴.

Estados Financieros

(ISABEL, 2013) La actividad de hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica.

Entre las características económicas y financieras especiales se destacan las siguientes: La naturaleza del producto hotelero: La naturaleza o características del producto vendido por una industria cualquiera es de considerable importancia para ésta por un buen número de razones; un producto duradero puede almacenarse por largos períodos de tiempo y mantenerse en grandes cantidades para asumir los picos en la demanda; durante los períodos de alza de precios existe la posibilidad de vender a un precio aumentado un producto que fue producido algunos meses atrás a un costo relativamente bajo.

⁴ LÓPEZ CHAVÉZ & TRUJILLO CONTRERAS. *“Reingeniería Aplicada a la Empresa Fotográfica KAMAU”*.
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/AEM/ADLR0001119.pdf>

El producto del hotel es enteramente diferente. En el área de alojamiento una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irrecuperable. En forma similar, en el área de gastronomía una parte de la comida que no se vende es perdedera, tanto en forma de materia prima, como elaborada.

Las características de su ciclo de operaciones: En algunas actividades industriales o comerciales es largo el tiempo que transcurre desde la compra y recepción de las materias primas para la producción o mercancías para la venta y el momento de la venta del producto terminado, algunas veces muchos meses. Otra de las características básicas de la actividad económica financiera del hotel es lo corto de su ciclo de operaciones, ya que las operaciones son prácticamente diarias. Los comestibles recibidos por la mañana a menudo se procesan más tarde esa misma mañana y se venden el mismo día.

La inestabilidad o fluctuación de los ingresos: Una de las características más importantes de la actividad hotelera, lo constituye la variabilidad de su ciclo de operaciones, ya sea el ciclo anual, los días de la semana o las horas del día, lo que provoca una inestabilidad o fluctuación en los ingresos, con las consiguientes implicaciones en el resultado final de la actividad.

La causa primaria o fundamental de la inestabilidad de los ingresos en los hoteles lo constituye, las características de su ciclo anual de operaciones, que se comporta por temporadas según las condiciones climatológicas o los eventos económico sociales, (estaciones del año, ferias y eventos internacionales de prestigio, etc.) que se producen, tanto del polo turístico emisor, como del polo receptor, o de su área geográfica de emplazamiento.

Esta estructura de operación, con altibajos cíclicos da lugar a las denominadas temporadas altas o de máximo nivel de producción y a las temporadas bajas con escaso o ningún nivel de ingresos, lo que produce en muchos casos la necesidad del cierre total o parcial de la instalación hotelera durante la temporada baja.

La estructura de costos de un hotel: El costo de la operación de un hotel, es decir el costo de la producción o prestación de sus servicios puede definirse: como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos por la remuneración del trabajo, la depreciación de equipos, edificios y otros medios, la promoción y el marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera.

Los costos de un hotel pueden ser directos o indirectos. Un costo directo, es aquél que puede identificarse directamente con un proceso, producto, trabajo, o servicio. Como ejemplo de costos directos puede citarse el costo de los comestibles que se consumen en un restaurante o el salario del cantinero de un bar.

Un costo indirecto es aquél que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio, como por ejemplo el salario del director del hotel o la depreciación del edificio; los costos indirectos se pueden distribuir a las producciones, servicios o puntos de venta del hotel de acuerdo con una base o índice que refleje la manera en que se supone que se utilizan o aplican esos elementos indirectos en las producciones o servicios a los que se distribuye. Pero las bases de distribución de los costos indirectos son generalmente arbitrarias (al arbitrio) o se fundamentan en bases teóricas o cuestiones de criterios, por lo que actualmente la mayoría de las entidades rechazan la distribución de los costos indirectos y los registran como tales por su naturaleza.

En sentido general la mayoría de los hoteles tienen una alta proporción de costos fijos y analizándolo desde el punto de vista de los departamentos productivos del hotel, el mayor porcentaje de los costos fijos ocurre en el área de alojamiento, muchos de los gastos del área de alojamiento son de una naturaleza fija, siendo los principales, la depreciación, la operación y mantenimiento de las instalaciones.

Como gastos variables pueden señalarse el lavado de la lencería, los artículos para los huéspedes y otros gastos eventuales, constituyendo estos gastos un porcentaje relativamente pequeño de la producción de alojamiento. (El consumo de agua y electricidad tiene una parte fija y otra variable).

En cuanto a las operaciones de gastronomía, el porcentaje de gastos fijos es más bien bajo en relación con el volumen de los ingresos por ese concepto. Los efectos de la inestabilidad de los ingresos y el efecto combinado de un alto porcentaje de costos fijos, fluctuaciones en los volúmenes de ventas y capacidad sobrante o subutilizada, producen una condición de inestabilidad en las actividades que no es común en muchas otras actividades.

Mientras mayor sea el porcentaje de costos fijos, será más difícil mantener una adecuada productividad mediante la manipulación o control de los costos variables. En tales circunstancias, además de prestar una adecuada atención al control de los costos, debe existir una mayor preocupación por el incremento de los ingresos del hotel.

La mayor implicación de una estructura de costos fijos altos en un hotel, es que el tradicional enfoque de los problemas de registro y control orientado generalmente hacia los costos, (control y su consecuente reducción) es solamente parcialmente importante.

El análisis de los costos, el control de los costos, los estados de costo, etc., (muchos de esos costos de naturaleza no controlable), no son suficientes para atacar los obstáculos de la productividad hotelera. En vez de esto se debe mirar también, hacia la parte de los ingresos en el Estado de Resultado y buscar soluciones al aumento del volumen total de ventas, la estructura de las ventas, los márgenes de utilidad departamentales, los niveles de ocupación, los ingresos opcionales o de bolsillo, los sistemas de precios,

etc., ya que el peso de los costos fijos sólo puede asimilarse productivamente aumentando los ingresos⁵.

(IMPLEMENTACIÓN S.I.G., 2013) Básicamente un Sistema Integrado de Gestión (SIG) tiene que ver con todos los aspectos de la organización, desde el Aseguramiento de la Calidad del producto e incremento de la satisfacción del cliente, pasando por el mantenimiento de las operaciones dentro de una tema de prevención de la contaminación y el control de los riesgos de salud y seguridad ocupacional, logrando con ello la meta de ser socialmente responsable. Actualmente se considera que una organización se gestiona con Sistemas Integrados cuando cumple los requisitos de las Normas: ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 y tiene implementados estos sistemas lo cual aumenta significativamente la productividad de estas empresas mejorando su imagen a nivel internacional y aumentando el número de clientes satisfechos.

Se denomina ISO a la Organización Internacional para la Estandarización, la cual es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 162 países, uno por cada país. Esta organización es de naturaleza no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relacionadas con ella en todo el mundo.

Un Sistema de Gestión ayuda a lograr las metas y objetivos de una organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión y el pensamiento disciplinado. Por tanto el Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que deja trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad⁶.

⁵ ISABEL, "Actividad Económica y Financiera de una empresa hotequera". <http://html.rincondelvago.com/actividad-economica-y-financiera-de-la-empresa-hoteler.html>

⁶ IMPLEMENTACIÓN S.I.G. "Sistemas Integrados de Gestión". <http://www.implementacionsig.com/>.

2.1 MARCO LEGAL

ENFOQUE DEL TEMA

Para la elaboración del presente proyecto se ha considerado tomar como base legal las siguientes Leyes, Reglamentos, Resoluciones, Acuerdos y demás disposiciones vigentes.

• Normativa Constitucional

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.
12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.
15. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

Trabajo y Producción

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte.
2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.

b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanas o degradantes.

d) La prohibición del uso de material genético y la experimentación científica que atenten contra los derechos humanos.

4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.

5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.

6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.

7. El derecho de toda persona agraviada por informaciones sin pruebas o inexactas, emitidas por medios de comunicación social, a la correspondiente rectificación, réplica o respuesta, en forma inmediata, obligatoria y gratuita, en el mismo espacio u horario.

8. El derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos.

El Estado protegerá la práctica religiosa voluntaria, así como la expresión de quienes no profesan religión alguna, y favorecerá un ambiente de pluralidad y tolerancia.

9. El derecho a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre su sexualidad, y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras.

10. El derecho a tomar decisiones libres, responsables e informadas sobre su salud y vida reproductiva y a decidir cuándo y cuántas hijas e hijos tener.

11. El derecho a guardar reserva sobre sus convicciones. Nadie podrá ser obligado a declarar sobre las mismas. En ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes, la información personal o de terceros sobre sus creencias religiosas, filiación o pensamiento político; ni sobre datos referentes a su salud y vida sexual, salvo por necesidades de atención médica.

12. El derecho a la objeción de conciencia, que no podrá menoscabar otros derechos, ni causar daño a las personas o a la naturaleza.

Toda persona tiene derecho a negarse a usar la violencia y a participar en el servicio militar.

13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

14. El derecho a transitar libremente por el territorio nacional y a escoger su residencia, así como a entrar y salir libremente del país, cuyo ejercicio se regulará de acuerdo con la ley. La prohibición de salir del país sólo podrá ser ordenada por juez competente.

Las personas extranjeras no podrán ser devueltas o expulsadas a un país donde su vida, libertad, seguridad o integridad o la de sus familiares peligren por causa de su etnia, religión, nacionalidad, ideología, pertenencia a determinado grupo social, o por sus opiniones políticas.

Se prohíbe la expulsión de colectivos de extranjeros. Los procesos migratorios deberán ser singularizados.

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

16. El derecho a la libertad de contratación.

17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

20. El derecho a la intimidad personal y familiar.

21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.

22. El derecho a la inviolabilidad de domicilio. No se podrá ingresar en el domicilio de una persona, ni realizar inspecciones o registros sin su autorización o sin orden judicial, salvo delito flagrante, en los casos y forma que establezca la ley.

23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

24. El derecho a participar en la vida cultural de la comunidad.

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental.

El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.

27. El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.

28. El derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombre y apellido, debidamente registrados y libremente escogidos; y conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, la procedencia familiar, las manifestaciones espirituales, culturales, religiosas, lingüísticas, políticas y sociales.

29. Los derechos de libertad también incluyen:

a) El reconocimiento de que todas las personas nacen libres.

b) La prohibición de la esclavitud, la explotación, la servidumbre y el tráfico y la trata de seres humanos en todas sus formas. El Estado adoptará medidas de prevención y

erradicación de la trata de personas, y de protección y reinserción social de las víctimas de la trata y de otras formas de violación de la libertad.

c) Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias.

d) Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.

2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.

3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.

4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la

naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 381.- El Estado protegerá, promoverá y coordinará la cultura física que comprende el deporte, la educación física y la recreación, como actividades que contribuyen a la salud, formación y desarrollo integral de las personas; impulsará el acceso masivo al deporte y a las actividades deportivas a nivel formativo, barrial y parroquial; auspiciará la preparación y participación de los deportistas en competencias nacionales e internacionales, que incluyen los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos; y fomentará la participación de las personas con discapacidad.

El Estado garantizará los recursos y la infraestructura necesaria para estas actividades. Los recursos se sujetarán al control estatal, rendición de cuentas y deberán distribuirse de forma equitativa.

Consumidores

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Normativa Legal

- **Código de Trabajo**

Tipos de Contratos

Art. 11.- Clasificación.-

El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Por horas.

Art. 12.- Contratos expreso y tácito.-

El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito.

A falta de estipulación expresa, se considera tácito toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

Art. 13.- Formas de remuneración.-

En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones.-

Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;
- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008 (ver...); y,
- h) Los demás que determine la ley.

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Obligaciones del Empleador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.-

Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos; Ministerio de Trabajo y Empleo

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

Ministerio de Trabajo y Empleo

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva; Ministerio de Trabajo y Empleo.

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años. Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de

Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

Prohibiciones del Empleador

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.-

Prohíbese al empleador:

- a)** Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b)** Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c)** Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d)** Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e)** Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f)** Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g)** Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h)** Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i)** Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j)** Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;

k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,

l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Obligaciones del Trabajador

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.-

Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Prohibiciones del Trabajadores

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.-

Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Causas de la terminación del contrato de trabajo

Art. 169.- Causas para la terminación del contrato individual.-

El contrato individual de trabajo termina:

1. Por las causas legalmente previstas en el contrato;
2. Por acuerdo de las partes;
3. Por la conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato;
4. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio;

5. Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo;
6. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y, en general, cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieron prever o que previsto, no lo pudieron evitar;
7. Por voluntad del empleador en los casos del artículo 172 de este Código;
8. Por voluntad del trabajador según el artículo 173 de este Código; y,
9. Por desahucio.

Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato.-

El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;
2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;
4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante;
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,
7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

Art. 173.- Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato.- El trabajador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, y previo visto bueno, en los casos siguientes:

1. Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes;
2. Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada; y,
3. Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida, salvo en los casos de urgencia previstos en el artículo 52 de este Código, pero siempre dentro de lo convenido en el contrato o convenio.

Art. 174.- Casos en los que el empleador no puede dar por terminado el contrato.-

No podrá dar por terminado el contrato de trabajo:

1. Por incapacidad temporal para el trabajo proveniente de enfermedad no profesional del trabajador, mientras no exceda de un año. Lo dispuesto en el inciso anterior no comprende a las excepciones puntualizadas en el artículo 14 de este Código ni al accidente que sufriera el trabajador a consecuencia de encontrarse en estado de embriaguez debidamente comprobado, o a consecuencia de reyertas provocadas por él;
2. En caso de ausencia motivada por el servicio militar o el ejercicio de cargos públicos obligatorios, quedando facultado el empleador para prescindir de los servicios del trabajador que haya ocupado el puesto del ausente. Si la ausencia se prolongare por un mes o más, contado desde la fecha en que se haya obtenido su licencia militar o cesado en el cargo público, se entenderá terminado el contrato, salvo el caso de enfermedad prevista en el numeral anterior. En este caso, se descontará el tiempo de la enfermedad del plazo estipulado para la duración del contrato.

Si el trabajador llamado a prestar servicio militar fuere afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por más de un año, el Estado depositará en la caja de esta institución,

al término de la conscripción, el equivalente al fondo de reserva y aportes del empleador y del trabajador, quedando así habilitado dicho tiempo; y,

3. Por ausencia de la trabajadora fundada en el descanso que, con motivo del parto, señala el artículo 153 de este Código, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.

Art. 175.- Caso de enfermedad no profesional del trabajador.-

El empleador no podrá desahuciar ni despedir intempestivamente al trabajador durante el tiempo que éste padeciere de enfermedad no profesional que lo inhabilite para el trabajo, mientras aquélla no exceda de un año.

Art. 176.- Obligación del trabajador que hubiere recuperado su salud.-

El trabajador está obligado a regresar al trabajo dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que recuperó su salud y quedó en situación de realizar las labores propias de su cargo. Si no volviere dentro de este plazo, caducará su derecho para exigir al empleador su reintegración al trabajo y al pago de la indemnización establecida por el artículo 179 de este Código.

Tampoco tendrá derecho para reintegrarse al trabajo ni a reclamar el pago de dicha indemnización si ha estado prestando servicios no ocasionales a otro empleador, durante el tiempo considerado de enfermedad no profesional.

Art. 177.- Obligación del trabajador de comunicar su enfermedad.-

El trabajador que adoleciere de enfermedad no profesional deberá comunicar este particular, por escrito, al empleador y a la inspección del trabajo respectiva, dentro de los tres primeros días de la enfermedad. Si no cumpliere esta obligación se presumirá que no existe la enfermedad.

Art. 178.- Comprobación de la enfermedad no profesional del trabajador.-

El trabajador que adoleciere de enfermedad no profesional la comprobará con un certificado médico, de preferencia de un facultativo de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del IESS.

El empleador tendrá derecho, en cualquier tiempo, a comprobar la enfermedad no profesional del trabajador, mediante un facultativo por él designado.

Si hubiere discrepancia, el inspector del trabajo decidirá, el caso, debiendo nombrar un tercer facultativo, a costa del empleador.

Art. 179.- Indemnización por no recibir al trabajador.-

Si el empleador se negare a recibir al trabajador en las mismas condiciones que antes de su enfermedad, estará obligado a pagarle la indemnización de seis meses de remuneración, aparte de los demás derechos que le correspondan. Será, además, de cargo del empleador, el pago de los honorarios y gastos judiciales del juicio que se entable.

Art. 180.- Causales de terminación de los contratos previstos en el artículo 14.-

Los contratos de trabajo a que se refiere el artículo 14 de este Código podrán terminar por las causas legales establecidas en los artículos 172 y 173 de este Código.

En caso de terminación intempestiva del contrato, se estará a lo dispuesto en el artículo siguiente.

Art. 181.- Indemnización por terminación del contrato antes del plazo convenido.-

Tanto el trabajador como el empleador podrán dar por terminado el contrato antes del plazo convenido.

Cuando lo hiciere el empleador, sin causa legal, pagará al trabajador una indemnización equivalente al cincuenta por ciento de la remuneración total, por todo el tiempo que faltare para la terminación del plazo pactado.

Igualmente, cuando lo hiciere el trabajador, abonará al empleador, como indemnización, el veinticinco por ciento de la remuneración computada en igual forma.

Art. 183.- Calificación del visto bueno.-

En los casos contemplados en los artículos 172 y 173 de este Código, las causas aducidas para la terminación del contrato, deberán ser calificadas por el inspector del trabajo, quien concederá o negará su visto bueno a la causa alegada por el peticionario, ciñéndose a lo prescrito en el capítulo "Del Procedimiento".

La resolución del inspector no quita el derecho de acudir ante el Juez del Trabajo, pues, sólo tendrá valor de informe que se lo apreciará con criterio judicial, en relación con las pruebas rendidas en el juicio.

Del desahucio y del despido

Art. 184.- Del desahucio.-

Desahucio es el aviso con el que una de las partes hace saber a la otra que su voluntad es la de dar por terminado el contrato.

En los contratos a plazo fijo, cuya duración no podrá exceder de dos años no renovables, su terminación deberá notificarse cuando menos con treinta días de anticipación, y de no hacerlo así, se convertirá en contrato por tiempo indefinido.

El desahucio se notificará en la forma prevista en el capítulo "De la Competencia y del Procedimiento".

Art. 185.- Bonificaciones por desahucio.-

En los casos de terminación de la relación laboral por desahucio solicitado por el empleador o por el trabajador, el empleador bonificará al trabajador con el veinticinco por ciento del equivalente a la última remuneración mensual por cada uno de los años de servicio prestados a la misma empresa o empleador.

Mientras transcurra el plazo de treinta días en el caso de la notificación de terminación del contrato de que se habla en el artículo anterior pedido por el empleador, y de quince días en el caso del desahucio solicitado por el trabajador, el inspector de trabajo

procederá a liquidar el valor que representan las bonificaciones y la notificación del empleador no tendrá efecto alguno si al término del plazo no consignare el valor de la liquidación que se hubiere realizado.

Lo dicho no obsta el derecho de percibir las indemnizaciones que por otras disposiciones correspondan al trabajador.

Art. 186.- Prohibición de desahucio.-

Prohíbese el desahucio dentro del lapso de treinta días, a más de dos trabajadores en los establecimientos en que hubiere veinte o menos, y a más de cinco en los que hubiere mayor número.

Art. 188.- Indemnización por despido intempestivo.-

El empleador que despidiere intempestivamente al trabajador, será condenado a indemnizarlo, de conformidad con el tiempo de servicio y según la siguiente escala:

Hasta tres años de servicio, con el valor correspondiente a tres meses de remuneración; y,

De más de tres años, con el valor equivalente a un mes de remuneración por cada año de servicio, sin que en ningún caso ese valor exceda de veinte y cinco meses de remuneración.

La fracción de un año se considerará como año completo.

El cálculo de estas indemnizaciones se hará en base de la remuneración que hubiere estado percibiendo el trabajador al momento del despido, sin perjuicio de pagar las bonificaciones a las que se alude en el caso del artículo 185 de este Código.

Si el trabajo fuere a destajo, se fijará la remuneración mensual a base del promedio percibido por el trabajador en el año anterior al despido, o durante el tiempo que haya servido si no llegare a un año.

En el caso del trabajador que hubiere cumplido veinte años, y menos de veinticinco años de trabajo, continuada o interrumpidamente, adicionalmente tendrá derecho a la parte proporcional de la jubilación patronal, de acuerdo con las normas de este Código.

Las indemnizaciones por despido, previstas en este artículo, podrán ser mejoradas por mutuo acuerdo entre las partes, mas no por los Tribunales de Conciliación y Arbitraje.

Cuando el empleador deje constancia escrita de su voluntad de dar por terminado unilateralmente un contrato individual de trabajo, esto es, sin justa causa, la autoridad del trabajo que conozca del despido, dispondrá que el empleador comparezca, y de ratificarse éste en el hecho, en las siguientes cuarenta y ocho horas deberá depositar el valor total que le corresponda percibir al trabajador despedido por concepto de indemnizaciones.

Si el empleador en la indicada comparecencia no se ratifica en el despido constante en el escrito pertinente, alegando para el efecto que el escrito donde consta el despido no es de su autoría o de representantes de la empresa con capacidad para dar por terminadas las relaciones laborales, se dispondrá el reintegro inmediato del trabajador a sus labores.

Art. 621.- Solicitud de visto bueno.-

El inspector que reciba una solicitud tendiente a dar por terminado un contrato de trabajo por alguno de los motivos determinados en los artículos 172 y 173 de este Código, notificará al interesado dentro de veinticuatro horas, concediéndole dos días para que conteste. Con la contestación, o en rebeldía, procederá a investigar el fundamento de la solicitud y dictará su resolución dentro del tercer día, otorgando o

negando el visto bueno. En la resolución deberá constar los datos y motivos en que se funde.

Art. 622.- Suspensión de relaciones laborales.-

En los casos de visto bueno el inspector podrá disponer, a solicitud del empleador, la suspensión inmediata de las relaciones laborales, siempre que consigne el valor de la remuneración equivalente a un mes, la misma que será entregada al trabajador si el visto bueno fuere negado. En este caso, además, el empleador deberá reintegrarle a su trabajo, so pena de incurrir en las sanciones e indemnizaciones correspondientes al despido intempestivo.

Art. 624.- Trámite de desahucio.-

El desahucio al que se refiere el artículo 184 de este Código deberá darse mediante solicitud escrita presentada ante el inspector del trabajo, quien hará la notificación correspondiente dentro de veinticuatro horas.

• **Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor**

Art. 1.- Ámbito y Objeto.-

Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

Art. 2.- Definiciones.-

Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Publicidad Abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por

proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.

Distribuidores o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor, bienes destinados finalmente a los consumidores, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o Fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

Art. 3.- Derechos y Obligaciones Complementarias.-

Los derechos y obligaciones establecidas en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

Derechos y Obligaciones de los Consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor.-

Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.-

Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Regulación de la publicidad y su contenido

Art. 6.- Publicidad Prohibida.-

Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.

Art. 7.- Infracciones Publicitarias.-

Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a:

1. País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
2. Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras;
4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

Responsabilidades y obligaciones del proveedor

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.-

Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.-

Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicación del Precio.-

Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

Art. 20.- Defectos y Vicios Ocultos.-

El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la

cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Art. 21.- Facturas.-

El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

• Ley de Cámaras Provinciales de Turismo

Art. 2.- Para el cumplimiento de sus objetivos a las Cámaras de Turismo les corresponderá:

- a)** Estimular la cooperación, coordinación y desarrollo de actividades turísticas conjuntas entre el sector privado y el sector público;
- b)** Promover el desarrollo del turismo interno, como aporte para el progreso económico, cultural y social del pueblo del Ecuador.
- c)** Cooperar en la orientación de políticas y proyectos turísticos que implemente el estado ecuatoriano;

- d)** Fomentar la realización de ferias y exposiciones, convenciones y demás eventos de carácter turístico, así como intervenir en programas de publicidad y promoción turística;
- e)** Participar con entidades y organismos nacionales e internacionales que persiguen similares objetivos;
- f)** Desarrollar programas de capacitación y perfeccionamiento profesional del personal que labora en el sector;
- g)** Vigilar el cumplimiento de los contratos y obligaciones en las que intervengan sus socios; y,
- h)** Las demás actividades que complementen a las anteriores o que contribuyan al desarrollo o defensa del gremio.

Art. 4.- Todas las personas titulares o propietarias de empresas o establecimientos dedicadas a actividades turísticas, tendrán, previo al ejercicio de dichas actividades, que afiliarse a la Cámara Provincial de Turismo de su respectiva jurisdicción.

Las Cámaras otorgarán los certificados de afiliación para la inscripción en el Registro Mercantil, a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la actividad turística.

Para efectos de la presente Ley, se consideran actividades turísticas las siguientes:

- a)** El servicio de hotelería, hospedaje y afines realizado por establecimientos hoteleros debidamente registrados por el Ministerio de Turismo;
- b)** Los servicios de operadores de agencias de viajes, prestados por empresas registradas por el Ministerio de Turismo;
- c)** El servicio de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, nacional o internacional, realizados por las empresas debidamente registradas o reconocidas por el Ministerio del ramo;
- d)** El servicio de alimentos y bebidas, prestado por los establecimientos registrados por el Ministerio de Turismo; y,
- e)** Los demás servicios considerados turísticos por la Ley de Turismo y sus normas reglamentarias de aplicación.

- **Reglamento General a la Ley de turismo**

Art. 4.- Funciones y atribuciones del Ministerio de Turismo.-

A más de las atribuciones generales que les corresponden a los ministerios contenidas en el Título VII, Capítulo III de la Constitución Política de la República del Ecuador y el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, en virtud de la Ley de Turismo le corresponde al Ministerio de Turismo:

7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo interno y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades. Las instituciones del Estado no podrán ejercer las actividades de turismo definidas en la ley y en este reglamento.

8. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes.

9. Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional de conformidad con los procedimientos de consulta y coordinación previstos en este reglamento.

10. Calificar los proyectos turísticos; esta potestad podrá ser ejercida en forma desconcentrada hasta un nivel de Subsecretaría.

Art. 6.- De la planificación.-

Le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referencial para los privados. La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales.

Art. 7.- De la potestad normativa.-

El Ministerio de Turismo con exclusividad y de forma privativa expedirá las normas técnicas y de calidad a nivel nacional necesarias para el funcionamiento del sector, para

cuya formulación contará con la participación de todos los actores involucrados en el turismo. La participación referida en este artículo es obligatoria, previa, se la realizará a través de las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector, formalmente organizadas y sus resultados serán referenciales para las instituciones del Estado.

Art. 8.- Del control.-

A través de los mecanismos determinados en este reglamento y demás normativa aplicable, el Ministerio ejercerá el control sobre el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos.

El control será de carácter preventivo y sancionador de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Turismo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

Administración. Existen dificultades al remontarse al origen de la historia de la administración. Algunos escritores, remontan el desarrollo de la administración a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su escala pequeña, no se sentían obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración.

Algunos piensan en la administración moderna como una disciplina que comenzó como un vástago de la economía en el siglo XIX. Los economistas clásicos tales como Adam Smith y John Stuart Mill proporcionaron un fondo teórico a la asignación de los recursos, a la producción, y a la fijación de precios. Al mismo tiempo, innovadores como Eli Whitney, James Watt y Matthew Boulton, desarrollaron herramientas técnicas de producción tales como la estandarización, procedimientos de control de calidad, contabilidad analítica, y planeamiento del trabajo.

La administración puede verse también como un proceso. Según Fayol, dicho proceso está compuesto por funciones básicas: planificación, organización, dirección, coordinación, control.

Control: proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las planificadas.

Costos. Es el concepto económico del pago, pertenece más a la contabilidad interna, y se corresponde con el momento de la imputación del factor al proceso de la producción.

Dirección: función que consiste en dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.

Planificación: procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos.

Organización: proceso para comprometer a dos o más personas que trabajan juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Balance de situación: Estado contable de la empresa que refleja su situación patrimonial en una fecha determinada. Tiene tres partidas principales: activo, pasivo y patrimonio. El valor de los activos de la empresa debe ser igual a la suma del pasivo más el patrimonio.

Capital: Grupo del balance que registra las aportaciones de los socios o accionistas de la entidad.// En finanzas también se denomina capital a la cantidad monetaria colocada como inversión en una operación.// Capital o principal es la suma invertida o prestada.// Todo lo que se dé en préstamo, se deposite en cuentas con interés, se coloque en acciones. Capital social: Está formado por los fondos aportados por los socios o accionistas.// Valor nominal de las acciones de una sociedad en un momento determinado.// Corresponde a las acciones suscritas y pagadas por los accionistas.

Los aportes del Estado en las entidades financieras públicas, el valor de los certificados de aportación suscritos y pagados en el caso de cooperativas y el valor de los fondos que reciba el sistema de garantía crediticia.

Adicionalmente el valor de las acciones que se originen por la capitalización de reservas, utilidades y excedentes

Cuenta bancaria: Contrato por medio del cual, cierto tipo de institución financiera se compromete a custodiar los fondos depositados en ella por un titular de cuenta. Las cuentas bancarias pueden ser: cuentas corrientes o cuentas de ahorro.

Permiten a las instituciones financieras captar dinero del público a través de depósitos, obteniendo fondos para otorgar préstamos y realizar inversiones, ofreciendo a los clientes la custodia de su dinero y otros servicios, como: Pagos generales, tarjetas de retiro de cajero, tarjetas de débito, información telefónica, banca electrónica, seguros contra accidentes, que difieren de una entidad a otra.

Agente para traspaso de acciones. Un banco o compañía fiduciaria contratada por una Sociedad para llevar los registros de propiedad de las acciones y efectuar los traspasos de un inversionista a otro.

Algoritmo. Conjunto de reglas con un número finito de pasos para resolver un problema.

Altas (Activos Fijos). Es la incorporación de un activo fijo a la entidad, el que se asigna a un área de responsabilidad. Las altas de un activo fijo pueden ser por las causas siguientes: **Compra, Donación Recibida o Sobrante**

Análisis de valor. Es un procedimiento de evaluación de productos o servicios, para reducir los costos. Implica el estudio de todos los factores que puedan influir sobre el incremento o disminución del costo de producción y evaluar las posibles alternativas de disminución del costo.

Análisis Horizontal. Comparación del cambio en una partida del estado financiero, tal como inventario, durante dos o más períodos contables.

Análisis Vertical. Comparación de una partida específica del estado financiero con un total que incluye esta partida, tal como el inventario como porcentaje del activo corriente, o gastos de operación en relación con las ventas netas.

Apreciación de una moneda. Aumento de valor de una moneda respecto a otra diferente.

Balanza de comercio. — Comparación entre el valor de los productos que se importan y el de los que se exportan en un país.

Balanza de comercio desfavorable. — La balanza de comercio es desfavorable cuando la importación es mayor que la exportación.

Baja técnica. (Activos Fijos) Es aquella que se produce cuando un activo fijo ha llegado al término de su vida útil, en los casos en que no posee un estado técnico aceptable para continuar su explotación causados por roturas definitivas, destrucción o en aquellos que se consideren inservibles, obsoletos o irreparables.

Baud rate. Unidad de medida de la velocidad de transmisión de datos en bits por segundo

Bienes de Capital. Acciones, bonos y bienes raíces no usados en el negocio o actividad comercial.

Bill of Lading. Nombre en inglés del documento Conocimiento de Embarque.

BIOS. El Sistema de Programas Básicos en código de máquina para el control de los procesos de Entrada / Salida de información, que se encarga de probar la memoria y

componentes al energizar la estación de trabajo y que activa los dispositivos periféricos conectados a la computadora cuando son requeridos.

Brainstorming (término inglés). Método para generar ideas y que consiste en la reunión de un grupo reducido de personas (que pueden ser especialistas) que exponen ideas sobre el tema de análisis de forma espontánea y desinhibida, sin someterse a ninguna crítica por parte de los demás integrantes.

Cash and Carry. Expresión inglesa que significa pague y lléveselo, con que se designa un tipo de autoservicio destinado fundamentalmente a comerciantes detallistas, en el que éstos se proveen de artículos y mercancías que pagan al contado y pueden retirar inmediatamente.

Cash-Flow. (Voz inglesa, flujo monetario). Capacidad de autofinanciación de una empresa, representada por el conjunto de beneficios netos, deducidos impuestos y amortizaciones.

Check-List. (Voz inglesa). Serie de operaciones que permiten verificar el funcionamiento de todos los dispositivos y órganos de un proceso.

CIF. Abreviatura de **cost, insurance, freight** (costo, seguro y flete). Transacción comercial marítima en la que el precio convenido comprende todos los gastos ocasionados por la transportación, aranceles, flete y seguro marítimo de la mercancía hasta su destino en el puerto del comprador.

Compañía Holding. Compañía matriz que posee todas o la mayoría de las acciones de las subsidiarias que la constituyen. Se organiza principalmente con el propósito de poseer los valores de las compañías que desea. La finalidad de una compañía «holding», generalmente, es la de efectuar una combinación de empresas competidoras para reducir la competencia sin infringir las disposiciones legales, o para

asegurar uniformidad y centralización en la dirección y realizar economías al operar el negocio.

Significado Del Lenguaje Especial De Hoteles En Ingles

Aprende el significado del idioma hotelero en ingles. Sobrepassa la siguiente sección solamente si entiendes el siguiente párrafo.

Cuando el **GM** leyó los tantos de **GSRs**, ella fue inmediatamente al **A.G.M.** quien estaba **MOD** ese día para felicitarlo por alcanzar su objetivo **PP&E** de aumentar los tantos de **GSRs** en la propiedad **CMH**. “Esperamos que nuestro **REVPAR** también refleje un aumento” dijo el **MG** “ Si resulta quizás te procese un aumento de salario a tu **PA** cuando haga tu **PP&E**”.

¿Ya no tienes la tentación de esquivar esta sección, verdad que no?

ADR (Aerate Daily Rate): Promedio de tarifa Diaria: Se obtiene al dividir los ingresos de habitaciones por el número de habitaciones ocupadas.

AGM (Asistant General Manager) Asistente del Gerente General: Asistente al Gerente General en el manejo de las operaciones del hotel.

AMENITY Amenidad: Cualquier artículo puesto en la habitación de un huésped o cualquier servicio proporcionado al huésped que implique para él la percepción de servicio.

Ejemplos: champú, loción para las manos, periódico gratis, etc.

Back Of The House Fondo de la Casa: Área del hotel no abierta para el público

CRO (Central Reservations office) Oficina de reservaciones: Esta sirve como centro para hacer reservaciones sin costo para nuestros clientes, llamando al 1-800-

HAMPTON estas oficinas están localizadas en Memphis –Tennessee y Tampa- Florida U.S.A.

Comps (Complimentary) Complementario: Dado al huésped en forma gratuita (Habitaciones, Consumos, etc.)

F&B (Food and Beverage) alimentos y bebidas: Departamento de alimentos y bebidas.

Front Of The House Frente de la casa: Áreas abiertas a los clientes del hotel.

Full House Casa Llena: Ocupación del 100% cada habitación o suites del hotel está ocupada. Esta ocupación es deseable porque significa que el hotel está en su máximo rendimiento. También significa que tú estás ocupado.

GM (General Manager) Gerente General: Maneja las operaciones del hotel.

GSRS (Gesta Satisfacción Rating System) Sistema de clasificar la satisfacción al huésped: Es el sistema utilizado por hoteles para medir el nivel de satisfacción de los clientes, ya sea mediante encuestas o cuestionarios.

HMS (Hotel Management System) Sistema de manejo del hotel: El sistema de gerencia automatizado del hotel, en nuestro caso será MICROS 3500.

MOD (Manger On Duty) Gerente de turno : En hoteles con el programa **MOD**, un gerente es designado diariamente como el **MOD** con la responsabilidad de responder inmediatamente a las quejas y pedidos de los huéspedes.

Night Audit Auditoria de caja nocturna: El proceso de contabilidad por el cual el negocio del hotel de cada día es calculado y las cuentas cerradas durante la noche.

Occupancy Ocupación: El Porcentaje de habitaciones vendido, si el hotel tiene 95 habitaciones y se han vendido 65 habitaciones del total, entonces para esa noche tendrás una ocupación de 68.42%.

PP&E (Performance Planning and Evaluation) Evaluación de planteamiento de desempeño: Es una evaluación que permite a los empleados y gerentes establecer metas y planearlas para evaluar el desempeño y el desarrollo profesional.

REVPAR/REVPAS (Revenue Per Available Room / Suite) Ingreso por habitación / Suite disponible: La cantidad de ingreso por habitaciones dividido por el total de habitaciones disponibles del hotel.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

	HIPOTESIS	VARIABLES	
General	Si se adquiere el sistema contable integrado, se podrá presentar los estados financieros con valores reales.	Independiente	Sistema integrado
		Dependiente	Estados financieros
Particular 1	Si se implementan cambios de sistemas entonces los estados financieros no presentaran discrepancias en sus cuentas	Independiente	Cambios de sistemas
		Dependiente	discrepancia entre cuenta
Particular 2	Si se Realiza el análisis de las funciones y procesos administrativos del Hotel Boulevard S.A., podremos evitar que las tareas asignadas a los empleados sean duplicadas entre ellos.	Independiente	Análisis de funciones y procesos
		Dependiente	Tareas Empleados
Particular 3	Si se realiza el estudio y la implementación de mejoras a los	Independiente	Análisis por centro de costos

	centro de costo en el Hotel Boulevard S.A. entonces disminuirá el exceso de gastos administrativo y operativo.		
		Dependiente	Gastos
Particular 4	si se efectúa el análisis e implementación de controles en el área de alimentos y bebidas, entonces mejoraría el rendimiento como unidad de negocio	Independiente	Unidad de negocio
		Dependiente	Controles e implementación en el área de alimentos y bebidas

Fuente: Hipótesis y Variables del Proyecto

Cuadro: 2

Autores: Nilda Cordero Méndez

Karol Prado zuñiga

2.4.1. Hipótesis General

Si se adquiere el sistema contable integrado, se podrá presentar los estados financieros con valores reales.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- Si se implementan cambios de sistemas entonces los estados financieros no presentaran discrepancias en sus cuentas.
- Si se Realiza el análisis de las funciones y procesos administrativos del Hotel Boulevard S.A., podremos evitar que las tareas asignadas a los empleados sean duplicadas entre ellos.
- Si se realiza el estudio y la implementación de mejoras a los centro de costo en el Hotel Boulevard S.A. entonces disminuirá el exceso de gastos administrativo y operativo.
- Si se efectúa el análisis e implementación de controles en el área de alimentos y bebidas, entonces mejoraría el rendimiento como unidad de negocio.

2.4.3. Declaración de Variables

Variable Independiente: Sistemas integrados

Un sistema de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y PRL es la obtención de un mejor resultado empresarial gestionando las tres disciplinas de forma integrada, es decir, integrando los sistemas que las gestionan, los procesos que los soportan y las actividades que componen los procesos.

Variables Dependiente: Estados financieros.

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

2.4.4 Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
Sistema Integrados	Un sistema de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y PRL es la obtención de un mejor resultado empresarial gestionando las tres disciplinas de forma integrada, es decir, integrando los sistemas que las gestionan, los procesos que los soportan y las actividades que componen los procesos.	-Políticas y normas del Hotel Boulevard -Recursos y procedimientos - Financiamiento para ejecución de planes	- Módulo de sistemas - Tipos de procesos - Número de cumplimientos - Porcentaje de costos - Planes de trabajo	Encuesta
VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES

<p>Estados Financieros</p>	<p>Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa Contable - Estatutos internos 	<ul style="list-style-type: none"> - Índices financieros - Conciliación contable - Número de tareas al personal - Tipos de gastos - Número de requisiciones. 	<p>Encuesta</p>
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Fuente: Variables del Proyecto
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 3

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Es importante escoger el método y la metodología y aplicarlos en forma adecuada, ya que de esto depende el éxito de la investigación. Este método está compuesto del vocablo método y el sustantivo griego logos que significa juicio, el estudio de esta palabra se puede definir como la descripción, análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación. La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, puede ser clasificada con base a los siguientes conceptos: por el propósito o por las finalidades perseguidas, la investigación es básica y aplicada; por los medios utilizados para obtener los datos, es documental, de campo o experimental; según el conocimiento que se adquiere podrá ser exploratoria, descriptiva o explicativa; dependiendo del campo de conocimiento que se realiza es científica y filosófica; conforme al tipo de razonamiento empleado, espontáneo, racional o empírico-racional; de acuerdo al método utilizado es analítica, sintética deductiva, inductiva, histórica, demostrativa, comparativa, etc. Conforme al número de investigadores es individual o colectiva.

Investigación básica. También recibe el nombre de investigación pura, teórica y dogmática. Su característica es partir de un marco teórico y permanente, la finalidad radica en formular nuevas teorías y modificar las existentes, e incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

La metodología comprende la descripción, análisis y valoración crítica de los métodos de investigación; comprende el resultado del enlace entre el sujeto de la investigación, es decir el investigador y el objetivo de la investigación o sea el problema o proyecto a

investigar; a fin de, que los resultados obtenidos sean apegados a la realidad para que las soluciones que se propongan hagan efecto al momento de su aplicación. La modalidad de la investigación por los objetivos va hacer aplicada porque va a servir para desarrollar el tema de la investigación y buscar la solución del proyecto planteado.

La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, depende de los resultados y avances de esta última; queda claro que si se percata de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

Y como dice: (ILLESCAS PRIETO, 2008), la investigación aplicada:

“Es aquella que se sirve de los adelantos de la investigación básica, le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia y está orientada a la solución de los problemas⁷” (pág. 62).

En referente cita, el Doctor Simón Illescas nos dice que la investigación aplicada es la que tiende a modificar una realidad, es decir, que el problema planteado necesita para su desarrollo, de la investigación aplicada para arreglar todas las incongruencias que hay en el tema de investigación que se está llevando a cabo.

Los diferentes niveles expresan el grado de profundidad de la investigación y depende de la intensidad con que el investigador realice su trabajo, se clasifica en, explorativa, descriptiva, experimental, explicativa, histórica y demostrativa. Se ha realizado las elecciones de los niveles de investigación ha aplicar al desarrollo de presente proyecto investigativo, las cuales son: exploratoria, descriptiva y explicativa.

Según como lo determina (MUÑOZ, 2004), la investigación explorativa:

⁷ ILLESCAS PRIETO, Simón. 2008. *“Metodología de la Investigación”*. Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías. Guayaquil. Pág. 62

“Esta orientada a poner al investigador en contacto con la realidad, a oscultar una determinada problemática y plantear líneas generales para una investigación profunda y sistemática⁸”.

Constituye una investigación preliminar en la que realizamos la observación inmediata del área y de los elementos constitutivos de lo que se va a investigar.

El estudio preliminar se realiza revisando la documentación con la que se cuenta, toda clase de fuentes bibliográficas. Los contactos directos se aproximan al problema y nos dan la posibilidad de contar con elementos objetivos.

Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

Según como lo determina (MUÑOZ, 2004), la investigación descriptiva:

“Se encuentra orientada fundamentalmente a describir de una manera fotográfica un determinado objeto o fenómeno de la realidad⁹”

Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta el porqué del objeto que se investiga.

Se utilizan estos tipos de investigación, que se basa en el estudio del proyecto, recopilando información, las mismas que llevan a explorar la gran cantidad de documentación que sustente el desarrollo de la investigación con las cuales se cuenta con toda clase de fuentes bibliográficas. Se va a controlar las variables y así determinar la relación entre causa y efecto.

En lo que se refiere a la investigación por el lugar, es una de las bases para el desarrollo de esta investigación, es la bibliografía, la misma que consiste en recopilar

⁸ MUÑOZ VEGA. 2004. “*Métodos de Investigación*”. editorial Edibosco. Guayaquil. Pág. 22

⁹ MUÑOZ VEGA. 2004. “*Métodos de Investigación*”. editorial Edibosco. Guayaquil. Pág. 22

datos valiéndose de materiales de apoyo como son: informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, libros, encuestas y observaciones.

Como es compatible desarrollar este tipo de estudio junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten la fuente de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Investigación Experimental.- Es la que se refiere a la realidad que no existen en el momento, pero que existirá después del experimento.

Por otro lado, la descripción y análisis de condiciones cuidadosamente controladas mediante el método de laboratorio.

En el presente estudio se utilizará la investigación experimental ya que se va a estudiar los efectos originados por variables dependientes e independientes que están bajo control.

Según (GUTIERREZ, 1998), de Metodología de la Investigación nos dice:

“La investigación histórica los objetos, los sucesos y los acontecimientos en su proceso de nacimiento, desarrollo y muerte; en relación con las condiciones históricas concreta que los han engendrados¹⁰”.

De acuerdo a las definiciones realizadas el presente estudio va a aplicar la investigación histórica, porque se basa en antecedentes históricos del Hotel Boulevard, de acuerdo a la documentación que constan en los archivos, para una buena aplicación de la Reingeniería en los Departamentos Administrativo, Contable y Financiero.

Métodos transversales.- Se realiza en un lapso de tiempo corto. Es como tomar una instantánea de un evento.

¹⁰ GUTIERREZ, Abraham. 1998. *“Metodología de la Investigación”*. Editorial McGraw-Hill. México Pág. 100

Métodos Longitudinales.- El estudio se hace en un tiempo prolongado viendo la evolución del evento bajo estudio. Es como una película de un evento.

La presente investigación se basa en métodos longitudinales porque antes de Implementar una reingeniería, se realiza un estudio profundo para ver de qué manera se lo aplicará en los departamentos Administrativo, Contable y Financiero del Hotel Boulevard.

Metodología cuantitativa.- Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

Metodología cualitativa.- Es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.

El proyecto es cuantitativo porque se va a identificar a los beneficiarios y actores claves; establecer un diagnóstico de la situación problema; definir estrategias posibles para enfrentarla y la justificación de la estrategia asumida; objetivos del proyecto (generales y específicos); resultados o productos esperados, actividades y recursos mínimos necesarios. Al mismo tiempo, la propuesta va contemplar la definición de indicadores para realizar el seguimiento y verificación de los resultados obtenidos, que garantizan su factibilidad y éxito.

En cuanto a la perspectiva general de la investigación esta se relaciona con el paradigma que predomina en el desarrollo de la investigación.

Teniendo en cuenta los siguientes elementos:

El Papel del investigador en la investigación.- Es el individuo que asume el papel de investigador, que se adentra en el conocimiento comprensión y estudio de los objetos, fenómenos y procesos de la naturaleza y de la sociedad. Es el hombre que, condicionado social e históricamente, interroga por la ley que rige un fenómeno, por las causas que lo determinan y por las posibilidades de aplicación, es claro, también lo es el hecho de que, el sujeto de investigación, además de recibir impresiones, elaborarlas e interrelacionarlas, es capaz de crear imágenes, juicios y conceptos; es quien logra estructurar modelos y símbolos, como instrumentos de expresión de una realidad. En suma, el sujeto es un ser activo, creador, que desborda los límites de los sentidos en la infinita riqueza de la imaginación.

El investigador se muestra consustancial con los supuestos filosóficos, epistemológicos y para concebir al hombre y su mundo, al hombre y su histórico entre lo obtenidos (hallazgos), al hombre y su contexto. Además, una manera de relacionarse con el objeto de estudio, lo que se quiere abordar (el problema), lo que se quiere de estudio.

Elaborar (los objetivos), cómo se desea abordar (procedimientos) y los resultados que se investiga, que manifiesta comprenderlo desde adentro (sobre la los, como base de lo que piensan, sienten y hacen sus protagonistas), una actitud de sujeto de la investigación (como investigador) sensible a los elementos contextuales del objeto “El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba.”

La percepción de la realidad fenomenológica observada va a estar entonces influenciada por las necesidades de cada cual, carencias, tenencias, nivel y desarrollo intelectual teórico, intereses, rol que ocupa en la sociedad. La relación concreta que el observador tiene con su mundo real, le condiciona una forma particular de interpretar lo observado. En esta fase del proceso relacional, el individuo está influenciado por su apreciación, por los filtros personales que utiliza para interpretar la realidad, dibujándola de una manera intencionada y particular, lo que le confiere a la interpretación, un

carácter "subjetivo", desdeñando las características y límites inherentes a la realidad, como objeto de su interés.

La interpretación de la realidad es un hecho voluntario, aunque no siempre consciente, que realiza exclusivamente el ser humano. Para ello, el hombre debe cumplir con tres condiciones necesarias y suficientes para poder intervenir su realidad en su beneficio:

- Vinculación con la vida. Implica estar en contacto directo con una situación real. Es necesario que el investigador tenga relación directa y esté compenetrado con la realidad, ya que es la única forma cónsona y coherente, en que pueda surgir el interés de modificar la situación preexistente. Sin ésta vinculación, la "investigación" no pasa de ser una simple elucubración teórica, a espaldas de la realidad, sin utilidad práctica.
- Necesidad. La persona al sentirse retada por la realidad, por carencias, deficiencias, molestias, incomodidades, etc, significa estar insatisfecho con la situación actual existente, tanto en lo personal y como miembro de un colectivo. La necesidad es el motor que nos impulsa a realizar el proceso interpretativo, para utilizarlo, en aras de solventar la situación que nos incomoda. La realidad misma no tiene necesidades, es la afectación que ésta genera en las personas, la que motiva su intervención. La intencionalidad es un acto consciente y deliberado del hombre, no un estigma, ni una debilidad del proceso investigativo, que reduce la calidad de la interpretación. Por el contrario, es el estímulo fundamental que provoca la acción y permite establece el compromiso entre el hombre y su realidad.
- Oportunidad. El investigador además de estar vinculado con una realidad y sentir necesidad concreta, debe poseer la oportunidad real de intervenirla. Aunque se cumplan con las dos condiciones anteriores, la oportunidad de poder realizar el proceso interpretativo y correctivo, tanto material, intelectual y técnico, es una condición sine qua non, para poderla llevar a cabo con éxito.

El proceso investigativo se inicia, al percibir los efectos evidentes que originan los fenómenos y hechos presentes en el mundo real que nos rodea. Los fenómenos y hechos en sí mismos no generan el malestar, pero sí lo son el efecto que éstos generan en nuestros esquemas de valores. Esta fase del proceso interpretativo se inicia la elaboración de un inventario o diagnóstico de los fenómenos y hechos, comenzamos por realizar una observación fenomenológica. No se limita a una observación cualitativa, va más allá. Los aspectos que caracterizan la realidad podemos interpretarlos por sus dimensiones, incidencia y aspectos cuantitativos con éstos se nos permiten dibujar los aspectos formales de lo real, pero por ello, no deja de ser una apreciación fenomenológica. A este nivel apreciativo, es necesario explicitar el contraste existente entre los fenómenos y hechos generados y el efecto que éstos producen sobre el esquema de valores, expectativas, intereses y necesidades del investigador; contradicción que mueve a indagar. Es necesario resaltar que, desde este temprano inicio de la investigación, evidenciar la contradicción entre el mundo cultural y real del investigador, le significa tomar partido, además de exponer el criterio personal al juicio ajeno, es también comenzar a aceptar el reto, riesgo y compromiso con la realidad y su transformación.

En la medida misma que acumulamos información fenomenológica, naturalmente tendemos a actuar impulsivamente en búsqueda de correctivos, tratando de actuar en consecuencia.

La respuesta que se produce, tiene una alta probabilidad de fracaso o de ser desproporcionada, al no estar acorde con los factores concretos y materiales que determinan su existencia, ni con sus determinantes causales, generándose así, una incoherencia entre la realidad y la presunta solución.

Otra situación, no menos peligrosa, sería la de actuar apegado a los factores estrictamente formales. Si la aparente solución, atendiendo los aspectos sintomáticos formales tiene cierto éxito, la interpretación causal y la búsqueda de posibles correctivos viables, se pospone peligrosamente.

Para realizar la evaluación de los hechos y fenómenos, obtenidos en la observación fenomenológica, es vital referenciarlos al esquema de valores y principios personales que generan la inconformidad. Mientras este conjunto de valores esté afianzado en juicios subjetivos, sus efectos perderán relevancia frente a la evaluación colectiva.

Si los intereses personales que son afectados, son descritos a través de constructos concretos y materializables, la validez de los juicios que hagamos de la realidad, tendrá mayor pertinencia correlacional.

La observación de la realidad nos determina una apreciación subjetiva, construida por los fenómenos que estimulan nuestros sentidos, pero no nos informa sobre las posibles causas que generan lo aparente, ni de agentes causales que serían factores determinantes del fenómeno concreto que nos afecta.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

Según el (ILLESCAS PRIETO, 2008)

“Población es el conjunto o agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones¹¹”

¹¹ ILLESCAS PRIETO, Simón. 2008. *“Metodología de la Investigación”*. Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías. Guayaquil. Pág. 136

La población involucrada en el presente trabajo, hace referencia a los empleados de de los departamentos Administrativos, Contables y Financieros del Hotel Boulevard, esto origina que dicha población presenta información con características de privacidad.

3.2.2 Delimitación de la población

Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presenten características comunes.

Hay dos clases de población y son: población finita e infinita.

La población finita es aquella que está delimitada y conocemos el número de personas, y la infinita es aquella que no está delimitada, es decir la población es grande.

La población para nuestro estudio es finita, está compuesta por el número de empleados que la conforman, los actores involucrados en el problema, donde se Implementará una Reingeniería en los Departamentos Administrativos Contables y Financiero, está representada por veinte personas residentes en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, según la base de datos del Hotel Boulevard.

Universo

POBLACIÓN	ELEMENTOS
Contador	1
Contador de Costos	1
Asistentes Contables	2
Vicepresidente Financiero	1
Tesorero	1
Recaudador	1
Contralor	1
Jefe de Compras	1
Asistente de Compras	1
Gerente de Ventas	1

Jefe de Recursos Humanos	1
Trabajadora Social	1
Ejecutivas de Ventas	3
Jefe de Eventos	1
Asistente de Eventos	3
Total	20

Fuente: Determinación de la Población
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 4

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación.

Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra, así darle una debida solución al problema Planteado.

Como la población que laboran en el área administrativa, contable y financiera es pequeña nuestra población es finita. Para el desarrollo del presente proyecto es necesario considerar dentro de la población a estudiarse, personal del área administrativa, contable y financiera del Hotel Boulevard, a fin de que la investigación tenga bases reales y sólidas para la determinación de recomendaciones.

3.2.3 Tipo de muestra

Hay dos tipos de muestras: Probabilísticas y no probabilísticas. Las no probabilísticas son aquellas que tienen poco valor en términos de inferencia ya que no es posible a partir de ellas hacer generalizaciones.

Las probabilísticas se basan en principios de equiprobabilidad. Es decir que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra.

Según manifiesta, (MORÁN MÁRQUEZ, 2006):

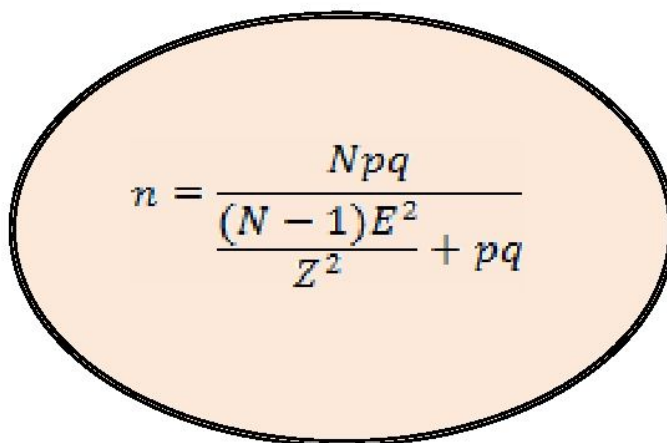
“Muestra no probabilística, esta no permite generalizar sus resultados a toda la población, son muy útiles para estudios exploratorios y en general para estudios de corte cualitativo”¹².

Estas nos aseguran la representatividad de la muestra extraviada y son por lo tanto las más extraviadas. De acuerdo a los conceptos definidos la prueba es probabilística ya que la población es finita, ya que todos tienen la probabilidad de ser elegidos.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico. Éste consiste en que obtenidos unos determinados resultados, de una muestra elegida correctamente y en proporción adecuada. Se puede hacer la inferencia o generalización fundada matemáticamente de que dichos resultados son válidos para la población de la que se ha extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad, que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

Se utiliza la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra y depende si la población es finita o infinita.


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

Fuente: Fórmula para obtención de muestra
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Gráfico: 1

¹² MORÁN, MÁRQUEZ, Francisco. 2006. “Metodología de la Investigación”. Editorial Minerva. Guayaquil. Pág. 19.

De acuerdo a los conceptos definidos la muestra no se aplica porque la población es finita, por lo tanto, tampoco aplicamos la fórmula.

3.2.5. Procesos de selección

En el presente estudio de acuerdo a los antes mencionado en el tipo de muestra, se va a utilizar el muestreo probabilístico, utilizando el procedimiento de números randómicos o números aleatorios, ya que todos los resultados son equiprobables (de igual probabilidad), es decir la ocurrencia de uno es igualmente posible que la ocurrencia de cualquiera de los demás.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos

Con la finalidad de realizar una explicación de manera clara y satisfactoria el presente trabajo de investigación, se considera necesario exponer a continuación las definiciones y conceptos de métodos de investigación que sean necesarias, para llegar a una selección clara de los que vamos a utilizar en este estudio. Para lo cual se menciona la siguiente cita.

Según (ILLESCAS PRIETO, 2008) dice: "Los métodos teóricos cumplen una función gnoseológica importante, ya que nos posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados¹³".

Método científico.- Represente el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para realizar o llevar a cabo un investigación cuyos resultados deben ser aceptados como válidos por la comunidad científica.

Método histórico lógico.- Este método investiga las leyes generales de funcionamientos y desarrollo de los fenómenos, lo lógico no repite lo histórico en todos sus detalles sino que reproduce en lo plano teórico lo más importante del fenómeno

¹³ ILLESCAS PRIETO, Simón. 2008. "Metodología de la Investigación". Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías. Guayaquil. Pág.7

básicamente lo que constituye su esencia, lo lógico es lo histórico mismo, pero librado de la forma histórica.

Analítico sintético.- El análisis es una operación intelectual que permite descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades considerando sus múltiples relaciones y componentes, mientras que la síntesis es la operación inversa que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizados y que permite descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.

Inductivo deductivo.- La inducción es una forma de razonamiento a través de la cual se pasa del conocimiento de casos particulares a conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales, mientras que la deducción es una forma de razonamiento mediante la cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad.

Según (GUTIERREZ, 1998) dice: “La deducción es un proceso que parte de un principio general ya conocido, para inferir de él consecuencias particulares¹⁴”

Tránsito de lo abstracto a lo concreto.- El tránsito de lo abstracto lo concreto expresa la transformación del conocimiento científico en su proceso de desarrollo, La abstracción nos permite reflejar las cualidades y regularidades generales y necesarias de los fenómenos, ofreciéndonos una imagen esquematizada del fenómeno pero que justamente por eso expresa una relación esencial de este, desempeñando un papel importante en el proceso del conocimiento, en el desarrollo histórico del conocimiento.

El método de abstracción desempeña un papel importante ya que permite precisar las particularidades de los diversos fenómenos de la realidad así como analizar sus regularidades y leyes sin embargo el mismo desarrollo de la ciencia muestra las limitaciones del análisis abstracto y la necesidad de completar este con un nuevo método dialéctico que se convierte en el tránsito de los abstracto los concreto.

¹⁴ GUTIERREZ, Abraham. 1998. *“Metodología de la Investigación”*. Editorial McGraw-Hill. México Pág. 86

Modelación.- Es método es una reproducción simplificada de la realidad que cumple un función heurística y que permite descubrir y estudiar nuevas relaciones y cualidades del objeto de estudios, la modelación es justamente el proceso mediante creamos modelos con vistas a investigar la realidad.

Enfoque del problema.- En el conocimiento de los fenómenos educacionales desempeña una función esencial el enfoque del sistema, ya que proporciona la orientación general para su estudio, como una realidad integral formada por componentes que cumplen determinadas funciones y mantienen formas estables de interacción entre ellos, un sistema no es un conglomerado de elementos interpuesto mecánicamente sino que presenta leyes de totalidad, esto es cualidades generales inherentes al conjunto.

Luego de haber expuesto la mayor cantidad posibles de conceptos de métodos y de haberlos analizados, hemos llegado a determinar que en nuestro trabajo de investigación vamos a utilizar los siguientes métodos: Analítico - sintético, enfoque de sistema e histórico - lógico, ya que nos permitirán desarrollar con eficiencia y elevar nuestro criterio crítico y realizar conclusiones y recomendaciones acertadas sobre el tema investigado teniendo siempre el enfoque claro y preciso del problemas que estamos desarrollando.

Según (MUÑOZ, 2004), "La investigación debe constituir la motivación fundamental de todo proceso de investigación, es necesario comprender que la sociedad constituye el principio, el fin y la razón de su ser"¹⁵

3.3.2. Métodos empíricos

La educación educacional emplea métodos empíricos generales para todas las ciencias como observación y el experimento, pero también por su inclusión en las ciencias

¹⁵ MUÑOZ VEGA. 2004. "*Métodos de Investigación*". editorial Edibosco. Guayaquil. Pág. 22

sociales se utilizan métodos empíricos como la entrevista y la encuesta. Los métodos empíricos son:

La entrevista, la encuesta y la observación, denominadas técnicas de investigación.

La entrevista y la encuesta presentan características generales, mientras que la observación presenta la particularidad de que intenta reflejar el fenómeno a estudiar tal como es, sin pretender transformarlo.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Al respecto de las Técnicas de recolección de datos (YÉPEZ, 2000), señala lo siguiente:

“Se entiende por técnicas de recolección de información aquellos medios e instrumentos de carácter formal, que emplean procesos sistemáticos en el registro de observaciones y datos para estudiar y analizar un hecho o fenómeno, con el propósito de hacer posible la mayor objetividad en el conocimiento de la realidad¹⁶”

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía
Entrevista	Formulario – Cuestionario
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Métodos y Técnicas del Estudio
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 5

En la tarea investigativa, además de los métodos, es necesario recurrir a los conocimientos y medios que permitan la utilización de los mismos; es aquí donde surgen las técnicas, que; son repuestas al “como hacer” para alcanzar un fin o resultado propuesto, pero se sitúan al nivel de los hechos o de las etapas prácticas, que

¹⁶ YÉPEZ. 2000. “*Técnicas de Investigación*”. editorial LNS. Guayaquil. Pág. 132

a modo de dispositivos auxiliares que permitan la aplicación eficiente del método a utilizarse.

Los principales instrumentos y técnicas a utilizarse en el presente trabajo de investigación, consistirán en la elaboración de cuestionarios dirigidos a realizar encuestas al personal que labora en las áreas Administrativa, Contable y Financiera del Hotel Boulevard.

La Observación

Según (MUÑOZ, 2004): “El observador deberá utilizar los instrumentos de recolección con toda prudencia para no afectar las costumbres que puedan existir entre los miembros de la comunidad o grupo investigado¹⁷”. (Pág. 89)

En la investigación educacional se utiliza con frecuencia la observación como método empírico, de modo que el sujeto que investiga recoge información acerca del objeto de estudio utilizando como vía fundamental la percepción, que le permite un reflejo inmediato y directo de la realidad que le interesa indagar.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. En la observación científica los fenómenos se perciben de forma planificada con la intención de describirlos e interpretarlos científicamente.

Existen dos tipos de observación: la Observación externa y la observación interna.

En la externa el observador registra las manifestaciones externas relevantes del objeto de estudio, por lo que sujeto y objeto no coinciden el sujeto es externo al objeto lo analiza desde lo conceptual para, a partir de aquí interpretar, valorar o explicar su naturaleza interna. Mientras que la Interna es un tipo especial de observación en la que

¹⁷ MUÑOZ VEGA. 2004. “*Métodos de Investigación*”. editorial Edibosco. Guayaquil. Pág. 89

el sujeto y objeto coinciden en la misma persona, es decir se produce una auto observación.

Ventajas y limitaciones de la observación.- entre las ventajas nos permite registrar los fenómenos en los momentos en que ocurren de forma inmediata y directa, mientras que la mayor desventaja es el tiempo que ocupa, ya que depende del tiempo real en que se desarrollen los hechos observados.

Las modalidades de observación que encontramos y luego de analizarlas hemos podido encasillar nuestra investigación según el papel o modo de participación del observador, como participantes, ya que somos parte del problema presentado, pues trabajamos en el Hotel Boulevard; También aplicaremos según el lugar donde se analiza como una investigación de campo.

La Entrevista

Como entrevista la conversación sería que tiene como propósito extraer información sobre un tema determinado, en donde participan tres elementos, el entrevistador, el entrevistado y la relación. El cuestionario generalmente es el instrumento técnico que se utiliza para realizar las entrevistas, y que básicamente se lo denomina formulario de guía de entrevista.

La página (DEFINICIÓN, 2012), nos dice:

“La entrevista es un medio por el cual obtenemos información importante sobre algún tema determinado, realizando una serie de preguntas¹⁸”

La Encuesta

Es una técnica de recogida de información, en donde por medio de preguntas escritas organizadas en un formulario impreso, obtenemos respuestas que reflejan los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones de un grupo más o menos grande de personas, se la emplea para investigar masivamente

¹⁸ DEFINICIÓN. 2012. “Definición de entrevista”. www.definición.org/enrevista,

determinados hechos o fenómenos, para conocer opiniones de la población o de agrupaciones en su aceptación más generalizada, la encuesta representa la indagación de un grupo de individuos y no de sujetos aislados.

Si una encuesta la encaminamos a obtener investigación pertinente y significativo por una investigación, debe ser elaborada atendiendo un diseño investigativo y siempre en correspondencia con el problema, el objetivo, la hipótesis, las categorías, las variables e indicadores definidos y el marco teórico que sustenta el diseño, al planear encuestas puede resultar de utilidad atender los aspectos siguientes, como guía orientadora.

- 1.- Determinación de los objetivos específicos de la encuesta
- 2.- Selección del tipo de encuesta
- 3.- diseño del cuestionario
- 4.- Pilotaje del cuestionario
- 5.- establecimiento de las condiciones indispensables para la realización de la encuesta
- 6.- Aplicación del instrumento a la muestra.
- 7.- Evaluación de la información recogida

Considerando que la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, la vamos a considerar conjuntamente con la entrevista.

Las técnicas apropiadas para el desarrollo de este proyecto de investigación es la encuesta y la observación de acuerdo a las definiciones antes realizadas, ya que vamos hacer encuestas y vamos a estar en el lugar de los hechos, para emitir las respectivas recomendaciones y conclusiones al tema planteado.

3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La estadística se trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos por las observaciones, para poder hacer comparaciones y sacar conclusiones.

Según (PORTUS GOVINDEN, 1997) “Estadística es una agrupación de datos ordenados en forma sistemática en cuadros y/o gráficos¹⁹”

Procesamiento de la información.- La elaboración de los datos recogidos, es decir el procesamiento y análisis de los datos es la etapa final del método estadístico. Una vez recogidos los datos es necesario elaborarlos, procesarlos, analizarlos e interpretarlos.

Etapas que constituyen el procesamiento. Las etapas que constituyen el Procesamiento de la Información son: Organización, resumen y presentación.

Características de la organización.

- 1.- Revisión y Organización de la Información
- 2.- Clasificación y Compilación de los datos.
- 3.- Presentación mediante gráficos y tablas.

Consiste en representar los datos a manera de resumen mediante Tablas y Gráficos.

Concepto de variable

Un concepto trascendental para la estadística, pues del se parte para definir métodos de representación a utilizar, medidas de resumen a calcular y que técnicas de análisis se pueden aplicar es el de variable.

Consideraremos como variable cualquier característica de la población que puede asumir diferentes comportamientos, valores, o grados de intensidad entre los diferentes elementos individuos o unidades de análisis que la conforman. Por ejemplo la edad es una característica que asume diferentes valores de un individuo a otro, el sexo, el estado civil, los servicios de un hospital son todos variables.

Clasificación de la información atendiendo al tipo de variable: cualitativa (nominal y ordinaria) y cuantitativa (discreta y continua)

¹⁹ PORTUS, GOVINDEN; Lincoyan. 1997. “*Estadística*”. Editorial Prentice-Hall. México. Pág. 4

Las variables pueden ser cualitativas o cuantitativas. Las variables cualitativas son aquellas en las que las diferencias entre un elemento y otro son atributos, cualidades, no medibles en términos numéricos. Ej. el sexo, la nacionalidad, las especialidades médicas con que cuenta un centro asistencial, las causas de defunción entre otras.

Las variables cuantitativas son aquellas en las que las diferencias existentes entre los diferentes elementos de la población son medibles numéricamente. Ej. la edad, la talla, el peso, el número de camas de un hotel.

Las variables cualitativas a su vez se clasifican en nominales u ordinales o cuasi cuantitativas.

Una variable se considera cualitativa nominal cuando las diferencias entre los elementos son cualidades, atributos que no sólo no son medibles numéricamente, sino, que tampoco traducen diferencias de magnitudes o de intensidad. Ej. el estado civil. Las variables cualitativas ordinales son aquellas en que las diferencias si bien no son cuantificables, si tienen implícito diferencias de magnitud o de intensidad y dan una idea de ordenamiento. Ej. el estado de un paciente: grave, de cuidado, mejorado, el estado técnico de una vivienda: buena, regular, mala.

A su vez las variables cuantitativas también se subdividen en dos subgrupos: discretas o discontinuas y continuas.

Las variables discretas son aquellas que sólo asumen valores enteros, Ej. el número de hijos. Una pareja podrá tener 5 hijos, 10 hijos o ningún hijo, pero lo que no podrá tener nunca es 1.6 hijos.

Sin embargo, las variables cuantitativas continuas sí pueden asumir valores fraccionarios. Ej. el peso, la talla, la edad.

En conclusión:

En lo que se refiere a nuestro trabajo de investigación aplicaremos la técnica de la observación. Para obtener información sobre tema de investigación se requiere la técnica de la encuesta; en la cual, se realizó el formulario de 12 preguntas para encuestar a los involucrados en el tema a desarrollarse para encontrar la solución, dichos funcionario o empleados corresponden a las áreas: administrativa, contable y financiera.

Hay 20 personas en las áreas: administrativa, contable y financiera, las cuales se las va a encuestar, tabularlas y analizarlas para obtener resultados concretos del tema de la investigación.

Adicionalmente, realizaremos una tabulación y análisis de la información obtenida de la encuesta, analizando los resultados obtenidos de manera precisa y posteriormente los reflejaremos en los respectivos gráficos. Para tabular nuestra información utilizaremos la herramienta de Excel, en la que utilizaremos formularios y gráficos, lo que nos garantizara resultados bastante exactos de acuerdo a nuestros cálculos, con niveles de error que consideramos no van ir más allá de un cinco por ciento.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

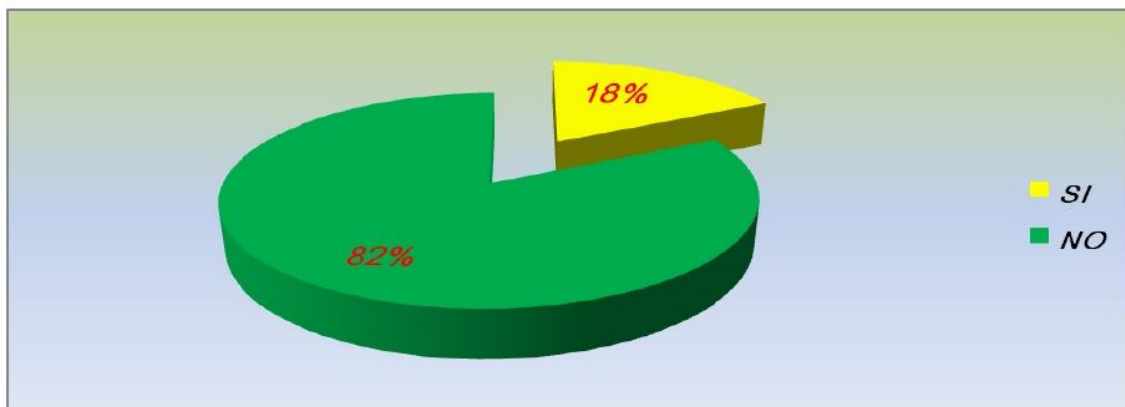
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

1.- ¿El departamento de Contabilidad cumple con la presentación de los Estados Financieros dentro del plazo establecido por el directorio del Hotel Boulevard?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	3	18%
NO	14	82%
TOTAL	17	100%

Fuente: Cumplimiento de entrega de Estados Financieros
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 6



Fuente: Cumplimiento de entrega de Estados Financieros
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Gráfico: 2

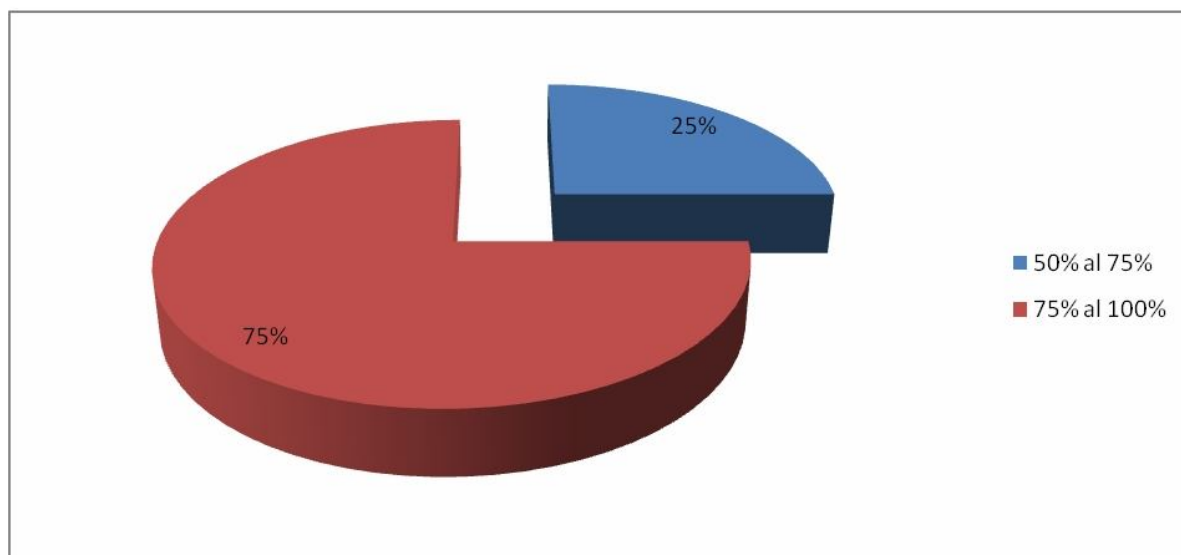
El 82% de los encuestados del Hotel Boulevard manifestaron que no se cumple oportunamente con la entrega de los Estados Financieros generando que no se tomen las decisiones acertadas por parte de la alta gerencia.

2.- ¿En qué porcentaje se ha implementado la integración de los sistemas contables administrativos en el Hotel Boulevard?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
50% al 75%	5	25%
75% al 100%	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Integración de sistemas contables
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 7



Fuente: Integración de sistemas contables
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 3

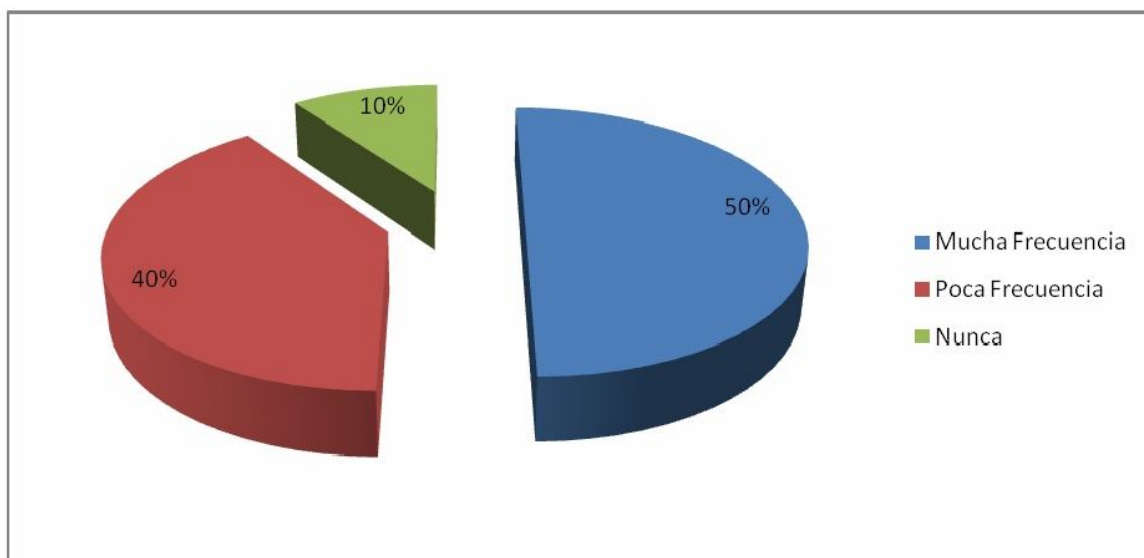
La encuesta realizada nos indica que la integración de los sistemas contables se la realizado en un 75%, lo que refleja que en un tiempo corto se completaría el otro 25%

3.- ¿Con qué frecuencia se concilian las cuentas contables dentro del Hotel Boulevard?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Mucha Frecuencia	10	50%
Poca Frecuencia	8	40%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Conciliación de Cuentas Contables
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 8



Fuente: Conciliación de Cuentas Contables
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 4

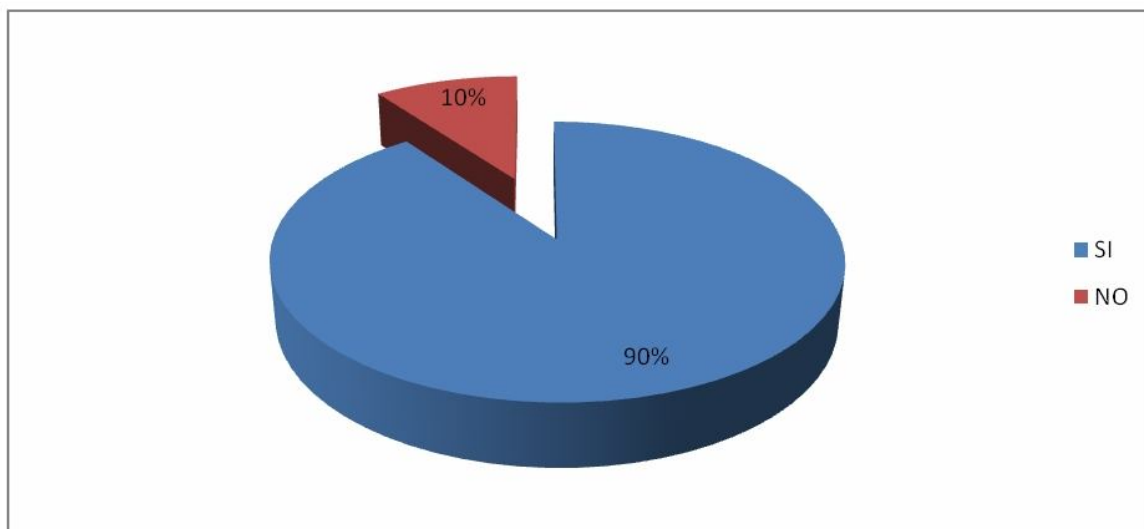
En la pregunta No. 3, de las veinte personas encuestadas de las áreas administrativa, contable y financiera, el 50% indican que si se realizan las conciliaciones bancarias con mucha frecuencia y de igual forma el otro 50% manifiesta que es con poca frecuencia por lo que es necesario la implementación de cambios en los sistemas, para que los Estados Financieros no presenten discrepancias en sus cuentas.

4.- ¿Cree usted que la integración de datos en línea del sistema contable que se implementaría disminuiría la duplicidad de tareas que actualmente se realiza en módulos independientes?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Módulos de sistemas contables integrados
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 9



Fuente: Módulos de sistemas contables integrados
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 5

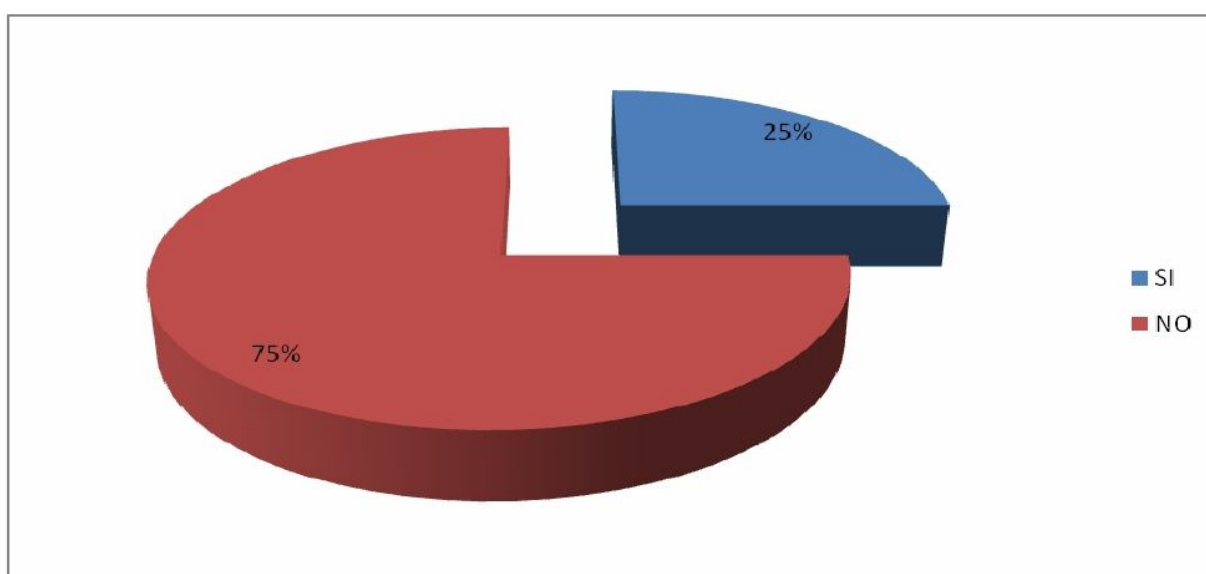
Con respecto a la cuarta pregunta, el 90% dice que no existen módulos contables que se actualizan de forma frecuente dentro del Hotel Boulevard, mientras que el 10% expresa que si, por eso la integración de los sistemas es necesaria.

5.- ¿Considera usted que el número de empleados del Hotel Boulevard es el necesario para su operación?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Número de empleados para la operación del Hotel
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 10



Fuente: Número de empleados para la operación del Hotel
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 6

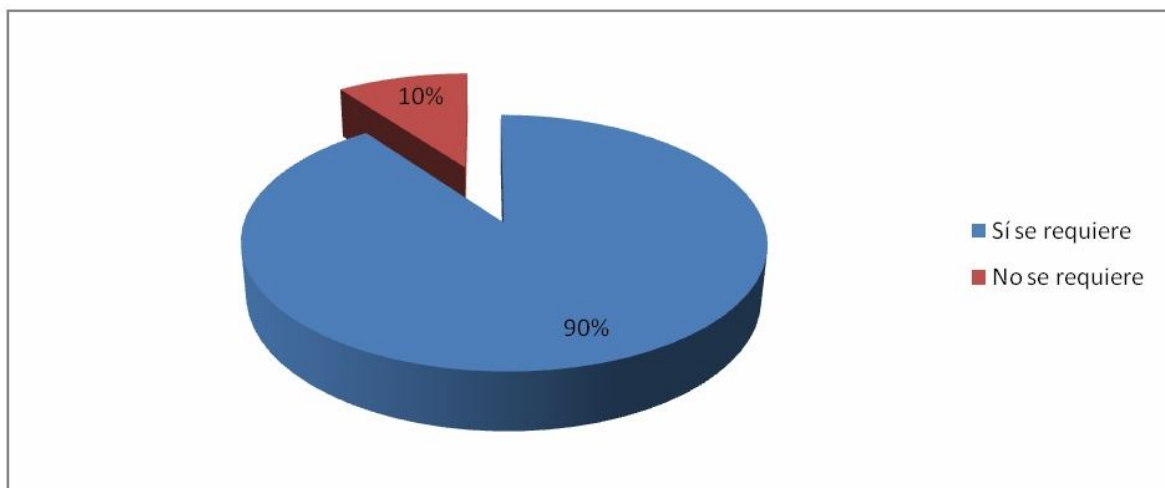
Con respecto a la pregunta No. 5, el 75% que corresponde a 15 personas encuestadas, consideran que si es correcto del número de empleados necesarios, mientras que el restante considera que no, por lo que es necesario realizar un análisis de las funciones y procesos administrativos dentro del Hotel Boulevard, para así poder determinar si tenemos exceso de personal por la duplicidad de las tareas asignadas.

6- ¿Cree usted que los procesos que se encuentran actualmente implementados en el Hotel Boulevard, son los necesarios o si se requiere la implementación de otros?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Sí se requiere	18	90%
No se requiere	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tipos de procesos implementados
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 11



Fuente: Tipos de procesos implementados
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 7

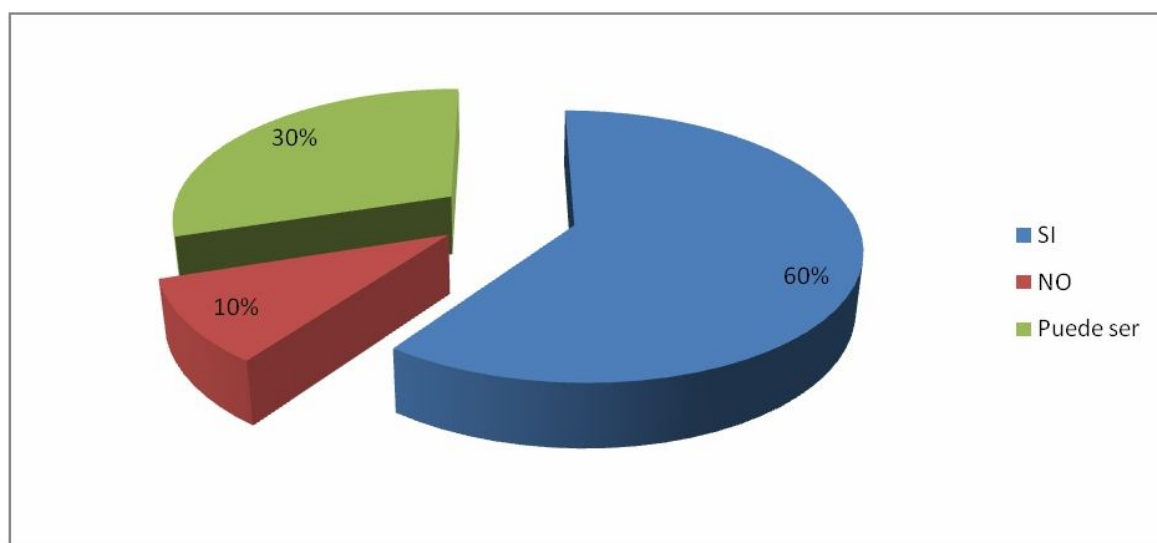
En la pregunta No. 6, el 90% de los empleados, considera que si se requiere implementar nuevos procesos, por tal motivo es necesario realizar una revisión de los procesos existentes e implementar los que fueren necesarios para así obtener una optimización del tiempo de cada colaborador.

7.- ¿Cree usted que la falta de un sistema integrado es la causa para que los diferentes departamentos se excedan del presupuesto mensual de gastos asignados?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	12	60%
NO	2	10%
PUEDE SER	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Gastos administrativos y operativos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 12



Fuente: Gastos administrativos y operativos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 8

Como podemos observar el 60% de los encuestados contestaron que la falta de un sistema totalmente integrado es la causa para que los distintos departamentos se excedan en el presupuesto mensual a ellos asignados, ya que manejarlo de forma casi manual les imposibilita el control.

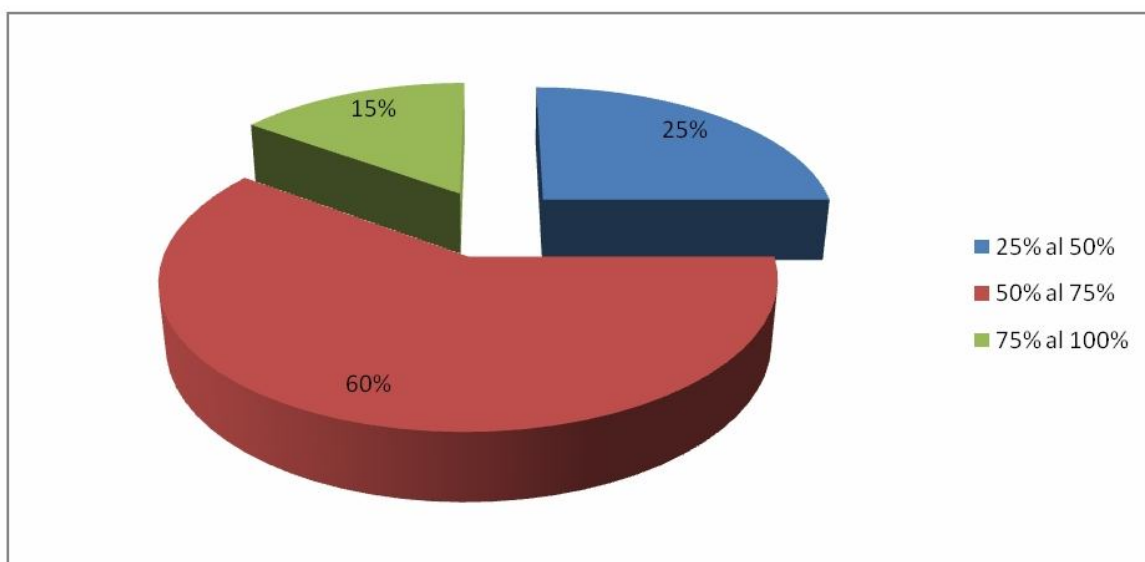
8.- ¿En qué porcentaje cumplen los centros de costos con el presupuesto de costos asignados en el Hotel Boulevard

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
25 al 50%	5	25%
50 al 75%	12	60%
75 al 100%	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cumplimiento de costos en el presupuesto mensual

Cuadro: 13

Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga



Fuente: Cumplimiento de costos en el presupuesto mensual

Gráfico: 9

Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

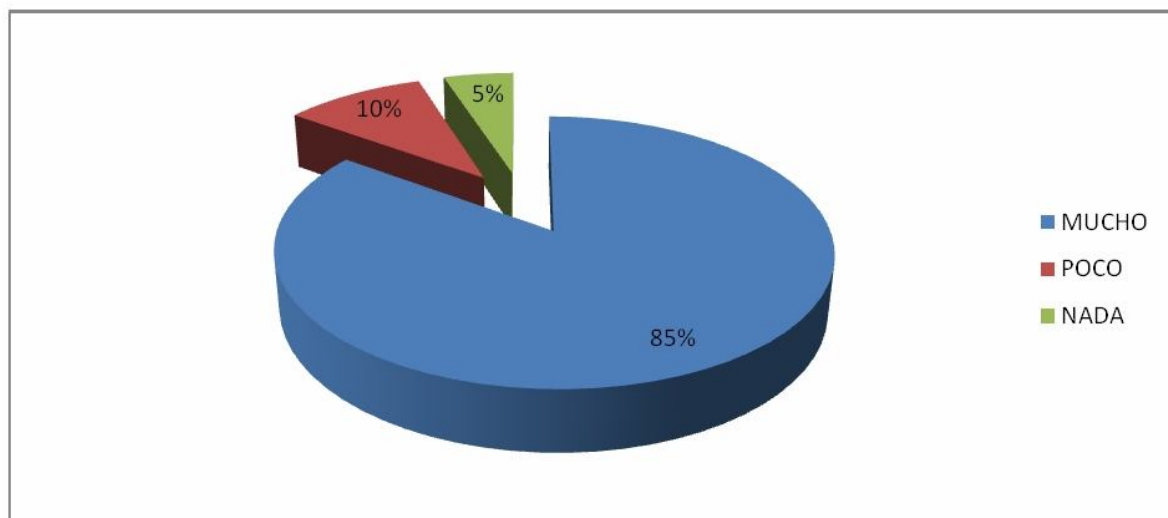
Dentro de la presente encuesta podemos observar que el 60% de la población encuestada manifiesta que cumplen los centros de costos con el presupuesto de costos asignados en un 50 al 75% y tan solo un 15% dice que se cumple de 75% al 100%, por tal motivo es necesario implementar mejoras en los procedimientos de control en los centros de costos, para que refleje un 100% de cumplimiento del presupuesto de costos.

9- ¿Considera usted que la implementación de un sistema integrado ayudaría a mejorar el control del stock de mínimos y máximos en el área de alimentos y bebidas del Hotel Boulevard?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
MUCHO	17	85%
POCO	2	10%
NADA	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Stock de mínimos y máximos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 14



Fuente: Stock de mínimos y máximos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 10

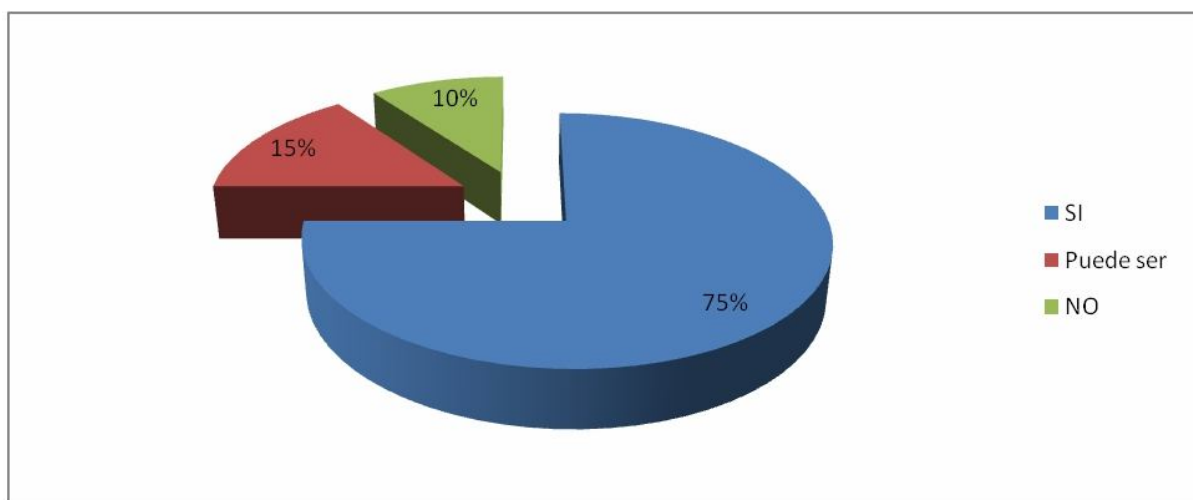
El 85% de la población considera que sería beneficioso para la operación del Hotel tener un control del stock de mínimos y máximos, para de esta forma mejorar el rendimiento como unidad de negocio.

10.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema integrado ayudaría a determinar el costo real de los alimentos y bebidas que ofrece el Hotel Boulevard S.A.?

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	15	75%
Puede ser	3	15%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Variación mensual de costos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 15



Fuente: Variación mensual de costos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Gráfico: 11

En la pregunta No. 10, de las 20 personas encuestadas 15 que corresponden al 75%, contestaron con toda seguridad que la variación mensual que presentan los costos de alimentos y bebidas en el Hotel Boulevard corresponden a la falta de un sistema totalmente integrado, ya que actualmente se realizan cálculos manuales que nos llevan a cometer errores y a no obtener un costo real, por lo que la información obtenida no es la más acertada.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Después de haber realizado la encuesta a la población del Hotel Boulevard se realiza el siguiente análisis:

El cumplimiento en los estados financieros es del 18%, por lo tanto se considera que es necesario implementar un sistema contable integrado para el buen desempeño del Hotel Boulevard. De acuerdo a los datos tabulados, el personal administrativo, contable y financiero del Hotel Boulevard, manifiestan que la implementación de la integración de los sistemas contables administrativos se los ha realizado en un 5%, por lo que es de mucha urgencia realizar este procedimiento para que la institución tenga un mejor funcionamiento y tenga una mayor rentabilidad.

El área administrativa, contable y financiera, tienen las opiniones divididas ya que el 50% dicen que realizan las conciliaciones bancarias con mucha frecuencia y el otro 50% dicen que las realizan con poca frecuencia, por lo que es necesaria la implementación de cambios en los sistemas, para que los Estados Financieros no presentaren discrepancias en sus cuentas, ya que actualmente existen módulos contables que no se actualizan de forma frecuente dentro del Hotel Boulevard, por eso la implementación de un sistema integrado es necesario.

De la encuesta realizada se concluye que el número de empleados con que cuenta Hotel Boulevard no es el necesario para su operación, por lo que es necesario realizar un análisis de las funciones y procesos administrativos dentro del Hotel Boulevard para así evitar que las tareas asignadas a los empleados se dupliquen entre ellos. Además se considera que si existen procesos implementados, pero que se deben mejorar para evitar que los empleados realicen otras funciones ajenas a su trabajo

Se puede apreciar que el presupuesto de gastos administrativos y operativos del Hotel Boulevard se cumplen en un 15%, por esta razón se debe de realizar un estudio e implementación de mejoras a los centros de costos, para disminuir el exceso de gastos. Tampoco cumplen los centros de costos con el presupuesto de costos asignados por el

Hotel Boulevard, por tal motivo debe de implementarse mejoras en los centros de costos, para que refleje un 100% de cumplimiento en el presupuesto de costos.

El 80% de la población considera que sería beneficioso para la operación del Hotel tener un control del stock de mínimos y máximos, para de esta forma mejorar el rendimiento como unidad de negocio.

La variación mensual que presentan los costos de alimentos y bebidas en el Hotel Boulevard nos indica que esto corresponde a la falta de un sistema integrado para así no continuar con procesos manuales y además realizar más control en las áreas mencionadas para obtener un rendimiento mucho más óptimo y además de obtener mayor rentabilidad

4.3 RESULTADOS

De acuerdo a las encuestas realizadas podemos indicar que es de vital importancia adquirir un sistema contable integrado para así poder presentar valores reales en los estados financieros, además se deberá mejorar los procesos administrativos y de gestión.

La Inclusión de procedimientos contables, permitirá mejorar las actividades diarias y obtener información financiera real, lo cual permitirá a la administración tomar decisiones acertadas.

Podríamos decir que los principios contables para la empresa son como una brújula para el explorador, sin ella no sabría hacia donde se dirige, por lo tanto se debería implementar cambios de sistemas para que los estados financieros no presenten discrepancias en sus cuentas,

Es importante la aplicación de los sistemas en la gestión financiera del Hotel Boulevard, ya que la exigencia del mercado, enfrenta a los empresarios continuamente a decisiones compleja y difíciles de tomar, más aún, cuando la competitividad se incrementa debido a la integración de los mercados, lo que tare como consecuencia

una disminución en los márgenes de utilidad y obliga a los empresarios a ser más eficientes si quieren mejorar su rentabilidad.

Realizar análisis de las funciones y procesos administrativos del Hotel Boulevard donde se podrá evitar doble cumplimiento de las tareas asignadas Si la empresa cuenta con personal idóneo para ejercer sus actividades va a mejorar la eficiencia y eficacia en la utilización de sus recursos ya sean éstos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

Realizar un estudio e implementación de mejoras a los centros de costos en el Hotel Boulevard para disminuir el exceso de gastos administrativos y operativos.

Implementar controles en el área de alimentos y bebidas para obtener una mayor rentabilidad como unidad de negocio.

4.4 VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

El desarrollo del presente trabajo de investigación ha sido de gran importancia ya que ayudara enormemente a la implementación de cambios en los sistemas para una presentación oportuna de los Estados Financieros, además de realizar análisis de las funciones, realizar estudios de mejoras a los centros de costos e implementar controles, para el Hotel Boulevard, para lo cual planteamos la hipótesis que de acuerdo al tema, problemas y objetivos se puede determinar qué: La Reingeniería en los departamentos Administrativos Contables y financiero en el Hotel Boulevard, ubicada en la Av. 9 de Octubre # 421 y Chile del cantón Guayaquil, nos dará conocer la situación real de los Estados Financieros y se optimizaran los recursos.

La misma que se ha podido comprobar sustentando en las diferentes repuestas y porcentajes emitidos por los encuestados como son: Los empleados de los departamentos Administrativos, Contable y Financiero que laboran en el Hotel Boulevard, cuyos resultados reflejan en las repuestas emitidas la misma que ayuda a la verificación de la hipótesis planteada.

HIPÓTESIS	RESULTADOS
<p>Adquiriendo un Sistema Contable integrado se podrá presentar los estados financieros con valores reales.</p> <p>Hipótesis particular No. 1. Implementando cambios en los sistemas los estados financieros no presentarán discrepancias en sus cuentas.</p> <p>Hipótesis particular No.2. Realizando análisis de las funciones y procesos administrativos del Hotel Boulevard evitaremos que las tareas asignadas sean duplicadas.</p> <p>Hipótesis particular No. 3. Implementando mejoras a los centros de costos en el Hotel boulevard, disminuirá el exceso de gastos administrativos y operativos.</p> <p>Hipótesis particular No. 4. Efectuando un análisis e implementando controles en el área de alimentos y bebidas, mejoraría el rendimiento como unidad de negocio.</p>	<p>Existe en un mayor porcentaje los valores reales, reflejado en los estados financieros con la adquisición de un Sistema Contable integrado.</p> <p>Los estados financieros no presentan discrepancias en las cuentas actualizando con frecuencia su información</p> <p>Las tareas asignadas a los empleados no serán duplicadas, por el análisis que se realiza en las funciones y procesos administrativos del hotel Boulevard</p> <p>Los gastos administrativos y operativos del hotel Boulevard disminuyen con la realización de un estudio e implementando mejoras a los centros de costo.</p> <p>Se mejora el rendimiento como unidad de negocio con el análisis e implementación de controles en el área de bebidas y alimentos del hotel Boulevard</p>

Fuente: Verificación
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 16

ENTREVISTAS

Entrevista al Sr. Stefano Piroli Gerente General de Hotel Boulevard Elboulevard S.A.

Pregunta: Piensa usted que la actual reingeniería a darse en Hotel Boulevard Elboulevard S.A. será exitosa y porque?

Respuesta: Considerando el enfoque moderno de la organización y/o empresas, la reingeniería que estaríamos aplicando a nuestro hotel será exitosa por el hecho que está enfocada a la revisión y análisis de los procesos.

Saber entender los procesos y analizar las rutas críticas de los mismos, nos ayudará a evitar los atrasos derivados de los excesos de tareas y/o cuellos de botellas.

Una vez que se definen bien las tareas y los procesos será mucho más fácil aplicar procedimientos que ayuden a la empresa en ser más eficiente.

Pregunta: Considera usted que un sistema integrado es la mejor opción para optimizar el recurso laboral y financiero de empresa y porque?

Respuesta: Por supuesto! Un sistema integrado nos permite la eliminación de engorrosos atrasos en las transferencias de informaciones. Automáticamente teniendo online la información la toma de decisión es más rápida, permitiéndonos de optimizar los recursos de las empresas, generando valores tangibles e intangibles.

Entrevista a CPA Ingrid Lozano Contralora de Hotel Boulevard Elboulevard S.A

Pregunta: En base a qué experiencia decidieron que el sistema integrado que van a adquirir es el indicado para implementarse en Hotel Boulevard y porque?

Respuesta: El Hotel Boulevard se encuentra en una etapa donde la dinámica del negocio exige cada día mayor eficiencia en procesos y generación de información, esto nos llevo al análisis interno de nuestra estructura sistemática y operativa sobre lo cual observamos deficiencias que debían ser corregidas para seguir en el camino de innovación y automatización que en la actualidad se requiere en toda empresa para estar acordes con nuestros clientes, proveedores y colaboradores. Tomando en cuenta el antecedente anterior, se investigo respecto a herramientas de sistemas que se apeguen a nuestro giro de negocio actual y proyecciones que tiene la empresa, quedando así comprobado que Zeuz es un sistema hotelero que no sólo facilita la operación hotelera sino también el control administrativo y financiero de los procesos.

Pregunta: Que contingencia financiera debería proyectar la empresa considerando que un sistema integrado optimiza funciones?

Respuesta: Una vez analizado el nuevo sistema a implementarse se efectuó un estudio donde se determino que los procesos no sólo se optimizan sino que reduce gran cantidad de procesos manuales, esto nos anticipa que la nueva implementación generará la disminución de nuestra planilla laboral a cierto nivel para lo cual la empresa esta provisionando los valores que dicha disminución generaría.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1. TEMA

Reingeniería del Departamento Administrativo, Contable y Financiero del Hotel Boulevard Elboulevard S.A.

5.2. FUNDAMENTACION

Las nuevas tendencias aplicadas en las empresas, requieren constantemente, mejorar los procesos existentes para poder competir con las empresas que ofrecen servicios similares, es decir que cuando se habla de un nuevo enfoque, significa una nueva visión para hacer las cosas, determinando nuevos procesos y mejorando los ya existentes para realizar cambios substanciales en la empresa en los cuales exista control absoluto de las actividades a desarrollar.

La reingeniería de procesos con implementación de un nuevo sistema integrado nace de la problemática que genera el exceso de procedimientos operativos y administrativos que en esencia retrasan la eficiencia en las actividades de Hotel Boulevard, espera lograr el nivel de excelencia si se consigue que la implementación fluya en su aplicación con un buen cronograma de actividades, capacitación y desarrollo a todos los niveles jerárquicos del hotel.

5.3. JUSTIFICACION

Hotel Boulevard Elboulevard S.A., opera al público desde Agosto del 2000, época en la que se organizó la estructura operacional acorde a las demandas del mercado, habiendo funcionado efectivamente los procedimientos que se implementaron oportunamente. Sin embargo, con el pasar de los años y el crecimiento del negocio, los

procedimientos se fueron perdiendo, debido al cambio del recurso humano que en su momento estuvo capacitado acorde al negocio, y que no supieron transmitir ese entrenamiento a los nuevos colaboradores.

A partir del año 2011, luego de una auditoria de procedimientos, se pudo levantar información, en donde se detectó que algunos de ellos no se estaban cumpliendo y en su lugar se realizaba tareas que eran poco efectivas, logrando con el tiempo un incremento en el recurso humano y en gastos de servicios básicos versus poca producción.

Debido a la falta de rentabilidad, se tomó la decisión de proceder a una Reingeniería Administrativa, Contable y Financiera acompañada de la implementación de un sistema integrado, la cual beneficiaría al hotel inclusive en la optimización del recurso humano y tiempo, convirtiéndose en mayor rentabilidad, inclusive al actualizar los procedimientos con apoyo de tecnología y otras herramientas nuevas de control, además de recurso humano calificado.

Actualizando el negocio con tecnología y procedimientos, implica capacitar al recurso humano con el que se cuenta actualmente, creando sentido de compromiso por parte del colaborador que está siendo beneficiado con conocimiento, dándole oportunidad no sólo de crecimiento laboral en el hotel, sino más competitividad en el mercado general; siendo la retribución a la sociedad, el emprendimiento, demostrando que en una empresa organizada se obtiene mejores beneficios como: buen clima laboral, trato justo en tiempo de trabajo y remuneración, creando una ecuación de Ganar – Ganar.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la Propuesta

Los resultados financieros que el hotel generaba nos llevo a efectuar un estudio pormenorizado de cuáles eran los factores que incidían para no llegar a nuestros objetivos, de allí nació la revisión de los procesos actuales y de nuestro sistema operativo y contable; este estudio determinó que tales procesos no son los más

eficientes y eficaces, convirtiéndose en nuestro objetivo principal de esta propuesta la optimización de procesos, funciones, reducción de costos y generación de utilidades acompañado de la implementación de un sistema integrado.

5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

Reestructurar los procesos administrativos, contables y financieros por medio de la implementación de un sistema integrado, con lo cual obtendríamos lo siguiente:

- Entrega oportuna de los estados financieros
- Evitaríamos la duplicidad de tareas
- Numero de personal adecuado
- Depuración de cuentas por cobrar y por pagar
- Reducción de los costos

5.5 UBICACIÓN

Razón social: Hotel Boulevard Elboulevard S.A.

RUC: 0990267278001

País: Ecuador

Cantón: Guayaquil

Dirección: Av. 9 de Octubre # 432 y Baquerizo Moreno

Beneficiarios: Administradores y empleados

Zona: Centro

Cantidad de Socios: 2

Provincia: Guayas

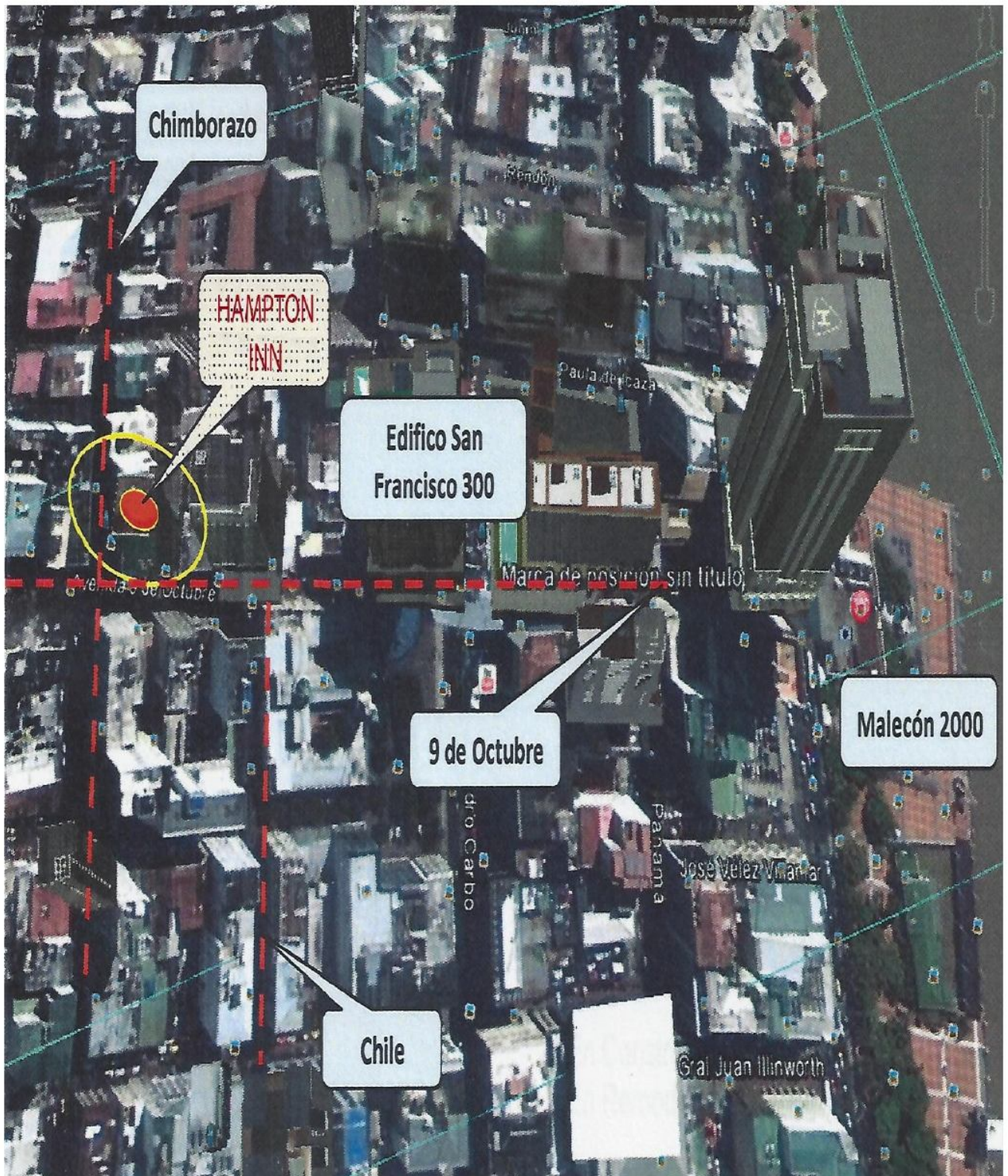
Parroquia: Pedro Carbo

Periodo: 2013 – 2014

Infraestructura: La infraestructura con la que cuenta el Hotel Boulevard Elboulevard S.A., es de su propiedad.

Tipo de institución: Particular

Actividad: Turística



Fuente: Factibilidad - Mapa de Ubicación
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Gráfico: 12

5.6. FACTIBILIDAD

Tipo de empresa: Servicios de hospedaje y alimentos y bebidas

Razón Social: Hotel Boulevard Elboulevard S.A.

Nombre comercial: Hampton Inn By Hilton

Tipo: Nuestro servicio está encaminado a la atención y satisfacción al cliente, tanto Nacional como Internacional.

Descripción del producto o servicio

El Hotel cuenta con 95 habitaciones, un centro de convenciones con 11 salones con capacidad desde 10 hasta 1.000 personas, restaurante Kafe Boulevard, Bonsai Sushi bar, Sport bar, Spa, Gimnasio, Centro de negocios. Ubicado en el Centro comercial bancario y financiero de la ciudad, a pocos pasos de los sitios turísticos de mayor interés, pertenece a la cadena de mayor prestigio a nivel mundial esto es Hilton Worldwide.



GUAYAQUIL - ECUADOR

Fuente: Logotipo de la empresa:
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Gráfico: 13

Misión

Nuestra misión es lograr que Hampton Inn Boulevard Hotel, sea reconocido como la mejor opción del mercado ofreciendo un servicio elegante, casual con atención personalizada y preocupada de los detalles. Entrenar, motivar y retener al mejor personal, logrando así excelencia en todos los servicios. Satisfacer en un 100% las expectativas de nuestros clientes y lograr consecuentemente el retorno de huéspedes y una máxima utilidad operativa.

Visión

Nuestra visión es ser la primera compañía hotelera en el mundo brindando servicios de alojamiento de alta calidad y alto valor en segmentos de mercados definidos, y empleando el mejor personal entrenado y autorizado para proporcionar servicio excelente a cada huésped, todo el tiempo, cien por ciento “garantizado”.

Nuestra visión está basada en nuestro personal, de hecho el personal comprometido a la excelencia es la clave del éxito del Hampton Inn by Hilton. Todos los miembros del equipo son lo que crean la experiencia que hacer que nuestros huéspedes regresen y son los que desarrollan innovaciones que mantienen nuestro producto a un nivel no solo competitivo, sino también vanguardista y hacen de cada día de trabajo, un momento agradable y gratificante. Sin el mejor personal seríamos solo otra compañía hotelera, dentro de la visión de Hampton Inn by Hilton, nuestro equipo es nuestra ventaja competitiva

Cultura

Nuestra cultura refuerza nuestro compromiso de proporcionar servicios que exceden las expectativas de nuestros huéspedes. “satisfaciendo a cada huésped, todo el tiempo cien por ciento garantizado”; haremos todo lo necesario para proveerle servicio total al huésped, esto lo cumplimos mediante las cuatro bases de nuestra cultura: Personal, Ubicación, Producto y Desempeño.

Los cuatro pilares de la marca HAMPTON INN by Hilton son las siguientes:

Valor.- Nuestros beneficios y valores agregados a la tarifa, hacen que nuestros huéspedes obtengan MÁS por su Dinero invertido.

Consistencia.- Nuestro respaldo de marca y cumplimiento de todo lo que ofrecemos, son la clave para construir y mantener la lealtad de nuestros clientes.

Servicio.- Nuestro excelente y amigable servicio personalizado crea fuertes lazos con todos los huéspedes y clientes nacionales y extranjeros.

Garantía.- Si usted no está satisfecho con nuestro servicio o infraestructura, no esperamos que nos pague!. Esta es nuestra garantía del 100%.

Valores corporativos.-

Nuestros valores corporativos se adaptan a las necesidades de nuestros clientes, socios estratégicos y colaboradores, estos son:

Innovación

Lealtad

Honestidad

Responsabilidad

Humildad

Constancia

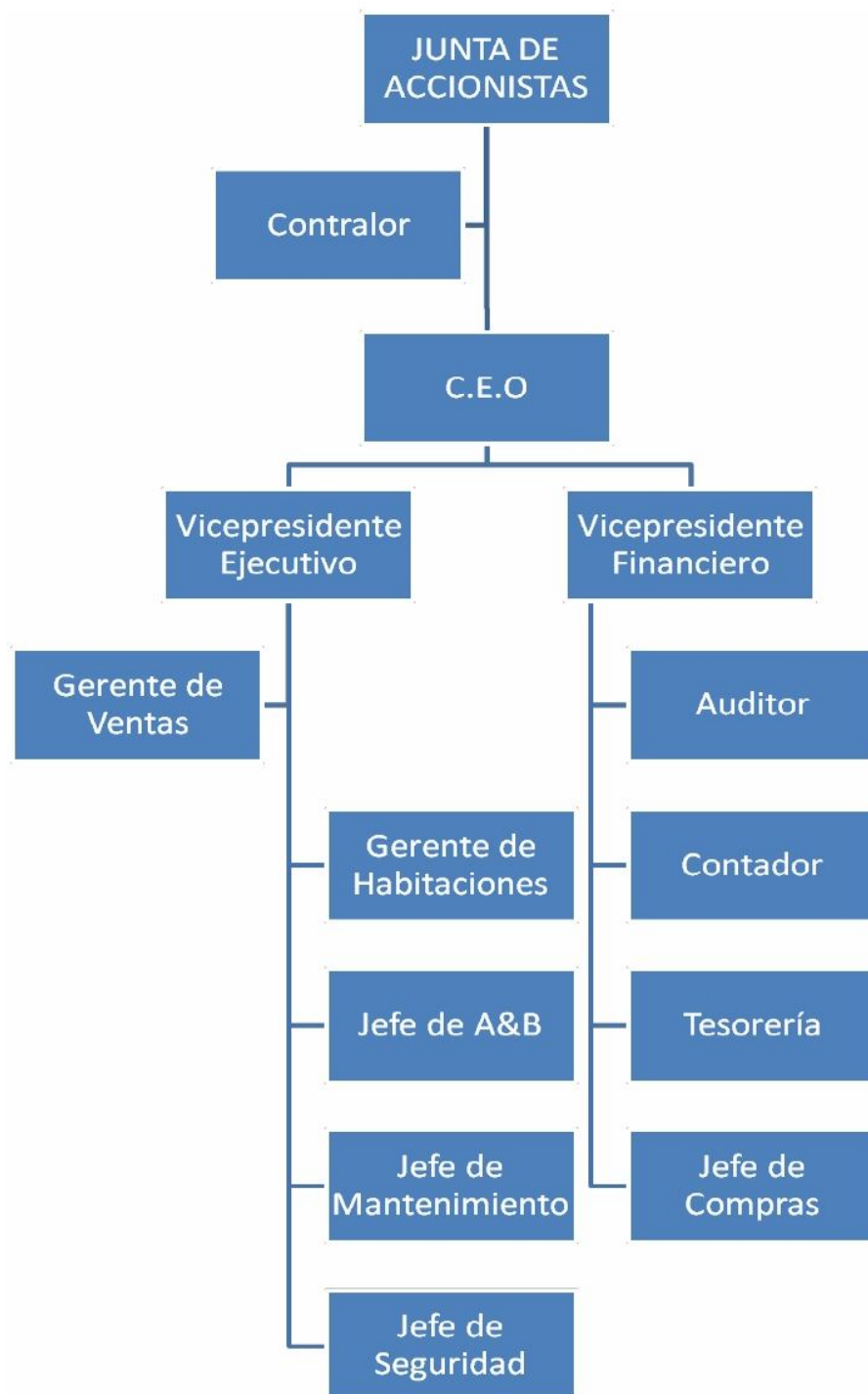
Objetivos de la empresa.-

Ser el primer hotel de la ciudad

Lograr la mayor rentabilidad posible

Mantener la lealtad de clientes, colaboradores y socios estratégicos

Organigrama



Fuente: Organigrama de la Empresa
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Gráfico: 14

DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DEL AREA ADMINISTRATIVA

CONTRALOR

1. Descripción del Cargo

Cargo	:	Contralor
Jefe inmediato	:	Vicepresidente Ejecutivo Gerente General y/o Gerente Financiero
Líder área	:	Vicepresidente Ejecutivo Gerente General y/o Gerente Financiero
Supervisa a	:	Contador, Tesorero, Jefe de Compras y Auditores de Ingresos y Costos
Interactúa con	:	Todos los miembros de la organización

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quienes asignen el reemplazo correspondiente

a. Funciones Básicas

- Responder ante sus superiores por las adecuadas prácticas contables de la empresa, controles internos, tributarios, costos, elaboración y análisis de los estados financieros.
- Propone alternativas de mejoramiento y optimización de procesos de control interno.

b. Funciones Específicas

Diarias

- Control constante de las áreas contables, tesorería, costos, compras y auditor de ingresos y auditor de costos

- Velar porque se cumplan con las políticas implementadas en la empresa
- Liderar gestiones efectivas en la solución de problemas inherentes al área
- Supervisar gestiones de control y exámenes especiales a los diferentes departamentos de la empresa
- Control diario del cumplimiento del presupuesto
- Mantener contacto con los demás departamentos de la empresa

Semanales

- Liderar reuniones departamentales a fin de revisar las gestiones efectuadas y tomar decisiones oportunas para generar los correctivos pertinentes
- Análisis de información financiera y contable a fin de presentar reportes a la gerencia de forma oportuna
- Revisión de los registros contables de forma periódica

Mensuales

- Elaboración de informes para el Directorio
- Reportes de control de cumplimiento presupuestario
- Seguimiento a los diferentes proyectos que se generen en la empresa
- Mantener informado a los superiores de las gestiones efectuadas y novedades del área

Ocasionales

- Elaboración del presupuesto de la empresa
- Análisis adicionales requeridos por la gerencia
- Atención de clientes internos y/o externos
- Elaboración de Comunicaciones varias
- Atención permanente a los auditores externos, auditores de la Superintendencia de Compañías y otros relacionados al giro del negocio.

CONTADOR

1. Descripción del Cargo

Cargo	: Contador General
Jefe inmediato	: Contralor
Líder área	: Gerente Financiero
Supervisa a	: Subcontador y Auxiliar Contable
Interactúa con	: Todos los miembros de la organización, en especial los Gerentes y Jefes de área

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quiénes asignen el reemplazo correspondiente

a. Funciones Básicas

- Dirigir y controlar el ingreso de las transacciones contables con el propósito de obtener estados financieros confiables y ajustados a las normas contables y leyes de la Superintendencia de Compañías.
- Solucionar y justificar los inconvenientes presentados en la emisión de informes contables u operativos de las distintas áreas de la empresa.
- Presentar los estados financieros regularmente cumpliendo con las políticas de la empresa y las normas legales de los organismos de control.
- Proponer modificaciones o cambios a los procedimientos de control, considerando eficiencia, seguridad y costos, canalizándolos con los departamentos involucrados.
- Atención permanente a los auditores externos, auditores de la Superintendencia de Compañías y otros relacionados al giro del negocio.

b. Funciones Específicas

- Elaborar Estados Financieros en las fechas establecidas y cuando se lo requiera
- Revisión de registros contables
- Aprueba y firma comprobantes contables (Asientos de diarios, comprobantes de egresos, otras aplicaciones)
- Aprobación y firma de comprobantes de retenciones
- Revisión de pago de impuestos (SRI y otras entidades)
- Elaboración de información requerida por la Superintendencia de Compañías
- Verifica los Estados Financieros
- Revisar y establecer conjuntamente con la Contraloría el plan de cuentas.
- Mantenerse al día de las disposiciones de la Superintendencia de Compañías y demás organismos de control sobre las últimas normas que podrían afectar la contabilización de las transacciones.
- Solucionar y justificar los inconvenientes presentados en la emisión de informes contables u operativos de las distintas áreas de la empresa.
- Coordina directamente con las personas involucradas y emite una contestación con los debidos soportes y evidencias justificativas.
- Intervenir en la solución de problemas relacionados con la coordinación del sistema de contable.
- Presentar los estados financieros regularmente cumpliendo con las políticas de la empresa y las normas legales de los organismos de control.
- Revisar semanalmente los Reportes contables que pudieren generarse del sistema a fin de evitar inconvenientes y descuadres futuros
- Realizar verificación de inventarios físicos en coordinación con Bodega y Auditoría de Costos de forma periódica
- Proponer modificaciones o cambios a los procedimientos de control, considerando eficiencia, seguridad y costos, canalizándolos con los departamentos involucrados.

- Realiza el análisis periódico a los controles para verificar su eficiencia
- Detectar debilidades

Diarias

- Aprobación del registro de facturas
- Revisión, aprobación y firma de comprobantes de retención
- Revisión y aprobación de comprobantes de egreso
- Revisión y aprobación de asientos de diario por los diferentes registros contables

Semanales

- Análisis de gestión contable

Mensuales

- Revisión y aprobación de movimientos contables mensuales
- Aprobación de las demás provisiones mensuales (depreciaciones, amortizaciones, sueldos y beneficios sociales)
- Análisis de cuentas de balance y resultados previo al cierre mensual
- Aprobación de Conciliación Bancaria
- Elaboración de anexos e Informes Contables
- Revisión y aprobación de pago de impuestos (SRI y otras entidades de control)

Ocasionales

- Mantener al día la contabilidad de las empresas relacionadas y/o empresas adicionales del grupo
- Emisión de comunicaciones varias
- Control de comprobantes: Facturas, Comprobantes de Retención y Liquidaciones de compras

SUB-CONTADOR

1. Descripción del Cargo

Cargo	: Sub-Contador
Jefe inmediato	: Contador General
Líder área	: Contralor
Supervisa a	: Asistente Contable y de Cuentas por Pagar
Interactúa con	: Todos los miembros de la organización

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quiénes asignen el reemplazo correspondiente

a. Funciones Básicas

- Responsable del registro, control y presentación preliminar de Estados Financieros.
- Revisión y control contable de cuentas por pagar HIB.
- Revisión y Control de pagos de impuestos (SRI y/o otros)
- Elaboración de Anexos preliminares al Estado Financiero mensual
- Mantener procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo del departamento

b. Funciones Específicas

Diarias

- Revisión del registro de facturas y/o retenciones, y otros.
- Controlar y registrar el ingreso de las transacciones contables con el propósito de obtener estados financieros confiables y ajustados a las normas contables y leyes de la Superintendencia de Compañías

- Verificar que todos los archivos de diarios, comprobantes de pago, ingresos y egresos, se mantengan en orden numérico y cronológico
- Revisión y control de registro de Auditorías de Ingresos diarios

Semanales

- Revisión y control sobre el registro de Tarjetas de Créditos
- Revisión y control sobre el registro de diario de Cheques protestados
- Registro mensual de provisiones

Mensuales

- Control del pago de Impuestos que HIB debe pagar
- Provisión y revisión de los registros de pagos de Declaraciones mensuales SRI, Contribución Superintendencia de Compañías y todos los impuestos inherentes al giro del negocio.
- Elaboración y Registro de diarios mensuales para cierre de mes (provisiones, amortizaciones, depreciaciones, sueldos y beneficios sociales).
- Elaboración de Anexos requeridos para la presentación de los Estados Financieros
- Elaboración del Balance para su revisión
- Elaboración de P&G para su revisión

Ocasionales

- Reemplazar al Contador General en caso de ausencia
- Elaboración de cualquier análisis solicitado por el Contador o la gerencia respectos sobre procesos contables
- Elaboración de facturas para clientes varios por ventas de activos, reembolsos y otros.
- Elaboración de Comunicaciones varias
- Atención de clientes internos y externos en ausencia del Contador General y/o cualquier colaborador del área contable
- Atención permanente a los auditores externos, auditores de la Superintendencia de Compañías y otros relacionados al giro del negocio.

- Registros de Facturas y retenciones varias.

AUXILIAR CONTABLE

1. Descripción del Cargo

Cargo	:	Asistente Contable
Jefe inmediato	:	Sub-Contador
Líder área	:	Contador General y Contralor
Supervisa a	:	Ninguno
Interactúa con	:	Todos los miembros de la organización

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quiénes asignen el reemplazo correspondiente.

a. Funciones Básicas

- Revisión de facturas: emisión, vencimientos, valores, cumplimiento tributario en general
- Revisión en la página del Servicio de Rentas Internas que los datos y/o validez de algún contribuyente es correcto de acuerdo a lo entregado (revisión aleatoria, nuevo contribuyente o en caso especial)
- Responsable del registro de provisiones y emisión de retenciones
- Responsable del control y registro de las cuentas de Bancos – Conciliaciones Bancarias
- Mantener procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo del departamento.

b. Funciones Específicas

Diarias

- Revisión de facturas: emisión, vencimientos, valores, cumplimiento tributario en general
- Revisión en la página del Servicio de Rentas Internas que los datos y/o validez de algún contribuyente es correcto de acuerdo a lo entregado (revisión aleatoria, nuevo contribuyente o en caso especial)
- Responsable del registro de provisiones y emisión de retenciones

Semanales

Control y registro de anexos transaccionales.

- Verificación de la entrega de retenciones efectuadas a todos los contribuyentes

Mensuales

- Declaración mensual del IVA y Retención en la Fuente
- Registro del pago de Impuestos Mensuales
- Registro y control de anexos transaccionales solicitados por el Servicio de Rentas Internas.
- Cuadre de cuentas contables para el cierre de mes
- Elaboración de conciliaciones bancarias.

Ocasionales

- Elaboración de cualquier análisis solicitado por el Contador o la gerencia respectos sobre procesos contables.
- Elaboración de comunicaciones varias.
- Emisión de comprobantes de egresos y emisión de cheques.
- Entrega de cheques y retenciones para su revisión, aprobación y entrega.

AUDITOR DE COSTOS

1. Descripción del Cargo

Cargo : Auditor de Costos

Jefe inmediato : Contralor

Líder área : Gerencia Financiera

Supervisa a : Ninguno

Interactúa con : Todos los miembros de la organización

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quienes asignen el reemplazo correspondiente

3. Funciones Básicas

- Tiene como responsabilidad realizar los cálculos de los costos de alimentos y bebidas de todos los puntos de ventas relacionados
- Ayuda a controlar el costo tomando medidas precautelatorias y notificándolas oportunamente
- Informar al departamento contable de los resultados para su respectivo registro

4. Funciones Específicas

Diarias

- Revisión y costeo de cada una de las requisiciones efectuadas a la cocina y/o bodega cotejando con las ventas facturadas

- Gestionar el ingreso de información que genere el costeo en los sistemas proporcionados para el efecto
- Mantener la información actualizada de los costos de productos en el mercado a fin de lograr un costo real
- Controlar que todas las requisiciones de productos de A&B sean costeadas
- Hacer cumplir las transferencias de productos entre puntos de ventas con el fin de evitar mermas
- Informar al departamento de compras de las variaciones de precios que se pudieren detectar y afecte al costeo mensual en forma negativa
- Informar de las novedades que se generen en el área de alimentos y bebidas respecto al costeo
- Contacto permanente con las diferentes áreas que son controladas por los ingresos o salidas que generan

Semanales

- Informe de novedades a quien corresponda
- Control permanente sobre los inventarios que se mantienen en las bodegas de la empresa

Mensuales

- Mantener debidamente archivadas y ordenadas la información física que maneja el área
- Las inherentes al área de auditoría de costos

Ocasionales

- Elaboración de cualquier análisis solicitado por el jefe de área
- Elaboración de Comunicaciones varias
- Atención de clientes internos

AUDITOR DE INGRESOS

1. Descripción del Cargo

Cargo	:	Auditor de Ingresos
Jefe inmediato	:	Contralor
Líder área	:	Gerencia Financiera
Supervisa a	:	Ninguno
Interactúa con	:	Todos los miembros de la organización

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quienes asignen el reemplazo correspondiente

a. Funciones Básicas

- La auditoria de ingresos se encargará de revisar de forma meticulosa y consensuada cada uno de los ingresos efectuados por concepto de venta de productos y servicios de la empresa
- Notificar oportunamente las novedades generadas de cada auditoría
- Informar al departamento contable de la aprobación de registro automático de la auditoría de ingresos en el sistema que se use para este fin

b. Funciones Específicas

Diarias

- Revisión y verificación de cada uno de los cargos efectuados por ventas de productos y servicios en la empresa
- Verificar que los diferentes tipos de pagos aplicados en los procesos diarios sean los correctos

- Notificar de las discrepancias y hacer el respectivo seguimiento de resolución a las mismas
- Informar a los departamentos que compete sobre los descuentos que se generen tales como cobros a los colaboradores y/o facturaciones a clientes por servicios no cobrados
- Cumplir con el procedimiento establecido para la revisión de la auditoría de ingresos
- Informar al departamento contable cuando la auditoría este lista para su registro en la contabilidad
- Contacto permanente con las diferentes áreas que son controladas por los ingresos o salidas que generan

Semanales

- Informe de novedades a quien corresponda
- Control permanente sobre los inventarios que se mantienen en las bodegas de la empresa

Mensuales

- Mantener debidamente archivadas y ordenadas las auditorías recibidas
- Las inherentes al área de contraloría

Ocasionales

- Elaboración de cualquier análisis solicitado por el jefe de área
- Elaboración de Comunicaciones varias
- Atención de clientes internos

JEFE DE COMPRAS

- **Descripción del Cargo**

Cargo	:	Jefe de Compras
Jefe inmediato	:	Contralor
Líder área	:	Gerencia Financiera
Supervisa a	:	Asistente de Compras y Bodeguero
Interactúa con	:	Todos los miembros de la organización

- **Descripción de las Funciones**

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quienes asignen el reemplazo correspondiente

- a. Funciones Básicas**

- Establecer procedimientos a seguir en las acciones de compra de la empresa
- Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicios, precios y pagos.
- Presentar a sus clientes internos las ofertas recibidas, haciendo indicaciones y sugerencias oportunas sobre los proveedores, oportunidades de compra y los distintos aspectos de la gestión realizada
- Emitir los pedidos de compras en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de cada departamento

- b. Funciones Específicas**

- Diarias**

- Mantener permanente contacto con los diferentes departamentos a fin de suplir las necesidades de cada uno de ellos
- Liderar los procesos de pedidos mediante órdenes de compras y solicitar las respectivas aprobaciones en base a los parámetros establecidos

- Verificar que las entregas de productos sean las correctas en cuanto al estado del producto, recepción y condiciones de pagos
- Entrega de las facturas por las compras y/o servicios solicitados de forma oportuna al departamento contable
- Organizar un cronograma de recepción de productos de acuerdo a las características de cada uno de los proveedores.

Semanales

- Supervisión de inventarios aleatorios en las bodegas de la empresa en conjunto con el departamento de contraloría y contabilidad
- Control de los mínimos y máximos establecidos para los diferentes productos que se requieren en la operación de la empresa
- Proyectar la gestión de compras semanales a fin de evitar necesidades de último momento en fines de semana o fechas festivas donde la bodega de la empresa no despache productos.

Mensuales

- Supervisión de inventarios en las bodegas de la empresa en conjunto con el departamento de Contraloría y Contabilidad
- Búsqueda permanente de nuevos proveedores que puedan suministrar los productos que utiliza la empresa donde se logre obtener mejores condiciones del producto y formas de pago.
- Informar sobre novedades encontradas en las diferentes gestiones de compras
- Elaboración de informes de gestión a presentarse a su jefe inmediato superior

Ocasionales

- Elaboración de cualquier análisis solicitado por la gerencia respecto a su gestión de compras
- Elaboración de Comunicaciones varias

BODEGUERO

1. Descripción del Cargo

Cargo	:	Bodeguero
Jefe inmediato	:	Auditor de Costos
Líder área	:	Contralor
Supervisa a	:	Asistente de Bodega
Interactúa con	:	Todos los miembros de la organización

2. Descripción de las Funciones

Las funciones descritas serán realizadas por los titulares del cargo y en ausencia de éstos, será el titular del área en coordinación con el Jefe inmediato quiénes asignen el reemplazo correspondiente

a. Funciones Básicas

- Recibir y verificar los productos entregados por los diferentes de proveedores de acuerdo a las órdenes de compra aprobadas y a la factura de soporte
- Organizar el inventario en sus respectivas estanterías por línea de producto y en orden alfabético
- Informar a quien corresponda que los productos están listos para su distribución interna en la empresa

b. Funciones Específicas

Diarias

- Mantener una recepción ordenada de productos
- Proveer como corresponda internamente las requisiciones de las diferentes áreas de la empresa
- Mantener al día las gestiones de descargo de los productos entregados en el sistema que se use para este fin

- Verificar que las entregas de productos sean las correctas en cuanto al estado del producto, recepción y condiciones de pagos
- Control de calidad, precios, peso, falta de vencimiento
- Revisión entre la factura y orden de compra
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos relacionados a su área
- Mantener limpio y ordenado su área de trabajo
- Elaborar solicitudes de requisición de materia prima y materiales necesarios para el funcionamiento de la operación diaria
- Mantener el stock suficiente de materiales y materia prima.
- Evitar duplicidad de pedidos, deterioros, desperdicios y pérdidas
- Registro en el sistema de inventario los ingresos de mercaderías, con los cargos correspondientes a las bodegas

Semanales

- Mantener un control físico de los productos que se encuentran bajo su custodia
- No permitir que los productos caduquen sin ser utilizados, manteniendo un control respecto a este tema
- Ayudar en el control de los mínimos y máximos establecidos para los diferentes productos que se requieren en la operación de la empresa
- Elaboración de informes de gestión a presentarse a su jefe inmediato
- Colaborar con los inventarios que se efectúen por procesos de controles aleatorios
- Las demás que correspondan

Mensuales

- superior

Ocasionales

- al área de compras

Todas las plazas administrativas deben cumplir de forma general con las siguientes características:

Características de personalidad:

- Madurez y ética profesional
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad
- Criterio analítico
- Fluidez verbal
- Estabilidad emocional
- Socialización y autocontrol

Habilidades específicas:

- Actitud creativa y proactiva en la resolución de problemas
- Capacidad para prever y planear
- Exigente discreción sobre el manejo de los distintos aspectos de la Empresa
- Habilidad numérica, memoria visual, retentiva
- Responsabilidad y capacidad de status
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Alto nivel analítico

Capacitación mínima requerida:

- Relaciones Humanas
- Comunicación Efectiva
- Manejo de Utilitarios nivel intermedio
- Internet

5.7. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Por lo anteriormente expuesto pensamos que la reingeniería propuesta acompañada de la implementación de un sistema integrado va a suplir las deficiencias existentes en Hotel Boulevard Elboulevard -S.A., ya que el mayor beneficio que expone el presente proyecto es la importante reducción de costos y el salto a la eficiencia como resultado de la correcta asignación del recurso humano de acuerdo con la relevancia de las tareas y el impacto directo dentro de la organización para su normal desenvolvimiento.

FODA

INTERIOR DE LA EMPRESA	ENTORNO
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de tareas • Implementación de nuevo sistema tecnológico • Conocimientos de los sistemas a implementarse • Existencia de un manual de procedimiento • Buena comunicación entre los empleados • Bajos índices de ausentismo laboral • Buenas relaciones entre los jefes departamentales y el personal operativo • Descripción formal de las funciones que cumplen • Disposición del personal para prestar un servicio eficaz y eficiente 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de procesos • Mejorar los flujos de información • Reducir tiempos de operación • Simplificar y estandarizar los flujos de información • Definir una estructura tecnológica que se ajuste a los procesos • Definir los requerimientos de cada operación
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de programas de capacitación de personal • Personal insuficiente para cubrir demanda de servicios • Una distribución inadecuada de carga de trabajo • Ausencia de un plan estratégico formalmente definidos en los departamentos 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel inflacionario del país • Incertidumbre laboral en el interior de la empresa • Violación en información confidencial de la empresa • Levantamiento de empleado

Fuente: Foda

Cuadro: 17

Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

LAS 5 FUERZAS DE PORTER



Fuente: Fuerzas de Porter
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Gráfico: 15

Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores

Barrera de entrada al negocio de la hotelería no existen lo cual hace atractivo el ingreso de inversionistas a este negocio, para muestra tenemos la apertura de dos nuevos hoteles de primera en la ciudad. Sin embargo las barreras que se pueden generar son las siguientes:

- Alta inversión por infraestructura que exige la ciudad en constante desarrollo
- Los productos requeridos son cada vez de los más altos estándares
- La ciudad exige calidad y por ende marcas reconocidas

Los puntos antes nombrados denotan las exigencias del mercado, lo cual nos empuja a innovaciones y calidad en el servicio.

Rivalidad entre los Competidores

La competencia del hotel es en general la apertura de los nuevos proyectos que restan la ocupación que normalmente maneja nuestro hotel. Adicionalmente no son solo estas nuevas infraestructuras que nos generan competencia sino también las empresas que se dedican a efectuar eventos sociales y empresariales, las cuales han ingresado al mercado de servicios con poder de conocimiento y ejecución, esto también resta negocios para nuestros salones de eventos.

Nuestro factor de competencia siempre será el excelente servicio para lograr mantenernos posicionados en el mercado ecuatoriano.

Poder de Negociación con los Proveedores

Nuestra ventaja es mantener una excelente alianza con nuestros proveedores, quienes constantemente nos permiten mantener los estándares en el servicio y productos para nuestros clientes.

Las estrategias de negociaciones van más allá que el hecho de comprar productos sino que se han vuelto nuestros aliados estratégicos para generar negocios en conjuntos y referirnos mutuamente.

Poder de Negociación con los Clientes

El hotel cuenta con una cartera de clientes basados en la lealtad generada por nuestros servicios, nuestros clientes a su vez nos recomiendan con otros lo cual hace el efecto multiplicador de negocios, siempre manteniendo la excelencia del servicio.

Amenaza de Productos Sustitutos

En el mercado ecuatoriano se han creado muchas entidades que prestan servicios de ejecución de eventos sociales y empresariales a todo nivel con precios muy competitivos y lugares que dependiendo del tipo de evento fácilmente puede reemplazar a la infraestructura hotelera en la ciudad.

La apertura de nuevos hoteles también es un factor de amenaza importante, así también el mercado inmobiliario que se está enfocando hacia el negocio de alquileres de departamentos funcionales y amoblados para los altos ejecutivos de sus empresas.

5.7.1. Actividades

La reingeniería de procesos se determinará con los siguientes pasos esenciales:

1. Analizar los procesos actuales
2. Identificar las falencias en los procesos actuales
3. Optimizar los procesos actuales
4. Implantar y/o eliminar los procesos

DESARROLLO

1. ANÁLISIS DE PROCESOS ACTUALES

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FUNCION: AUDITOR DE INGRESOS		
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • RETIRO DE DOCUMENTACION • ORDENAMIENTO DE DOCUMENTACION • REVISION FACTURAS POR PUNTOS DE VENTA • REVISION DE TARIFAS • REVISION DE CARGOS • AJUSTES DE CARGOS • ANULACION DE CARGOS • REVISION DE COBROS • CONCILIACION DE COBROS • ELABORACION DE INFORME DE INGRESOS 	 X X X X X X X X X	 X X X X X X X X X

Fuente: Función del Auditor de Ingresos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro:18

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL
AREA: ADMINISTRACION		
DEPARTAMENTO: CONTRALORIA		
FUNCION: AUDITOR DE COSTOS		
TAREAS		
• COSTEO DE RECETAS		X
• IMPLEMENTACION DE RECETAS	X	
• INVENTARIOS DE BODEGAS		X
• REGISTRO DE INVENTARIOS		X
• REVISION DE CARGOS		X
• AJUSTES DE CARGOS		X
• ANULACION DE CARGOS		X
• COSTEO MENSUAL		X
• INFORMES DE COSTEOS ESPORADICOS		X
• REVISION DE SALDOS DE INVENTARIOS		X
• COSTEO DE PROMOCIONES		X
• CONTROL DE VENTAS VS COSTOS		X
DIARIOS		X

Fuente: Función del Auditor de Costos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 19

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD FUNCION: CONTADOR		
TAREAS		
REGISTRO DE ASIENTOS DE DIARIO	X	
REGISTRO DE PROVISIONES		
MENSUALES	X	
CREACION DE CLIENTES Y PROVEEDORES	X	
ANÁLISIS CONTABLES		X
REPORTES FINANCIEROS		X
CONTROL DE CARGOS DE OTROS DPTOS		X
ENLACE DE INFORMACION		X
INFORMES POR GRAFICOS		X

Fuente: Función del Contador
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 21

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD FUNCION: ASISTENTE CONTABLE		
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • ANÁLISIS DE PAGO IMPUESTOS • ELABORACION DE ANEXOS IMPUESTOS • CONCILIACIONES BANCARIAS • REPORTES FINANCIEROS 		 X X X X

Fuente: Función del Asistente Contable
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 22

POCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MARNUAL
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: COMPRAS FUNCION: JEFE DE COMPRAS		
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • COMPRAS DIARIAS • REVISION DE INVENTARIOS • INGRESOS DE COMPRAS • Análisis DE COMPRAS • REPORTES GERENCIALES 	X	X X X X

Fuente: Función del Jefe de Compras
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 23

2. IDENTIFICAR FALENCIAS EN LOS PROCESOS ACTUALES

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL	FALENCIAS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FUNCION: AUDITOR DE INGRESOS			
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • RETIRO DE DOCUMENTACION • ORDENAMIENTO DE DOCUMENTACION • REVISION FACTURAS POR PUNTOS DE VENTA • REVISION DE TARIFAS • REVISION DE CARGOS • AJUSTES DE CARGOS • ANULACION DE CARGOS • REVISION DE COBROS • CONCILIACION DE COBROS • ELABORACION DE INFORME DE INGRESOS 			
		X	
		X	X
		X	
	X		
	X	X	
	X		
	X	X	
		X	
		X	X
		X	X

Fuente: Función del Auditor de Ingresos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 24

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL	FALENCIAS
AREA: ADMINISTRACION			
DEPARTAMENTO: CONTRALORIA			
FUNCION: AUDITOR DE COSTOS			
TAREAS			
• COSTEO DE RECETAS		X	X
• IMPLEMENTACION DE RECETAS	X		
• INVENTARIOS DE BODEGAS		X	
• REGISTRO DE INVENTARIOS		X	X
• REVISION DE CARGOS		X	X
• AJUSTES DE CARGOS		X	X
• ANULACION DE CARGOS		X	X
• COSTEO MENSUAL		X	X
• INFORMES DE COSTEOS ESPORADICOS		X	X
• REVISION DE SALDOS DE INVENTARIOS		X	X
• COSTEO DE PROMOCIONES		X	X
• CONTROL DE VENTAS VS COSTOS DIARIOS		X	X

Fuente: Función del Auditor de Costos
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 25

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL	FALENCIAS
AREA: ADMINISTRACION			
DEPARTAMENTO: TESORERIA			
FUNCION: TESORERA			
TAREAS			
• REGISTRO DE COBROS DIARIOS	X	X	X
• REGISTRO DE RETENCIONES CLIENTES	X	X	X
• EMISION DE ESTADOS DE CUENTA		X	X
• FACTURACION ADICIONAL		X	X
• EMISION DE CHEQUES	X		
• EMISION DE REPORTES DE CARTERA		X	X
• EMISION DE REPORTES DE PROVEEDORES		X	X
• CONTROL DE COBROS TARJETAS DE CREDITO		X	X
• INFORMES POR GRAFICOS		X	X

Fuente: Función de la Tesorera
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 26

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL	FALENCIAS
AREA: ADMINISTRACION			
DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD			
FUNCION: CONTADOR			
TAREAS			
• REGISTRO DE ASIENTOS DE DIARIO	X		
• REGISTRO DE PROVISIONES MENSUALES	X		
• CREACION DE CLIENTES Y PROVEEDORES	X		
• Análisis CONTABLES		X	X
• REPORTES FINANCIEROS		X	X
• CONTROL DE CARGOS DE OTROS DPTOS		X	X
• ENLACE DE INFORMACION		X	X
• INFORMES POR GRAFICOS		X	X

Fuente: Función del Contador
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 27

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL	FALENCIAS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD FUNCION: ASISTENTE CONTABLE			
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • ANÁLISIS DE PAGO IMPUESTOS • ELABORACION DE ANEXOS IMPUESTOS • CONCILIACIONES BANCARIAS • REPORTES FINANCIEROS 		X X X X	X X X X

Fuente: Función del Asistente Contable
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 28

PROCESOS ACTUALES	PARTICIPA EL SISTEMA	TRABAJO MANUAL	FALENCIAS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: COMPRAS FUNCION: JEFE DE COMPRAS			
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • COMPRAS DIARIAS • REVISION DE INVENTARIOS • INGRESOS DE COMPRAS • Análisis DE COMPRAS • REPORTES GERENCIALES 	X	X X X X	X X X X

Fuente: Función del Jefe de Compras
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 29

3. OPTIMIZAR LOS PROCESOS ACTUALES

PROCESOS ACTUALES	OPTIMIZAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FUNCION: AUDITOR DE INGRESOS</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • RETIRO DE DOCUMENTACION • ORDENAMIENTO DE DOCUMENTACION • REVISION FACTURAS POR PUNTOS DE VENTA • REVISION DE TARIFAS • REVISION DE CARGOS • AJUSTES DE CARGOS • ANULACION DE CARGOS • REVISION DE COBROS • ELABORACION DE INFORME DE INGRESOS <p>TAREAS</p>	<p>DEBE LLEGAR ORDENADO DE LOS OTROS DPTOS</p> <p>EL SISTEMA DEBERIA ENTREGAR REPORTES QUE GENEREN LA INFORMACION</p>

Fuente: Función del Auditor de Ingresos
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 30

PROCESOS ACTUALES	OPTIMIZAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FUNCION: AUDITOR DE COSTOS</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • COSTEO DE RECETAS • IMPLEMENTACION DE RECETAS • REGISTRO DE INVENTARIOS • REVISION DE CARGOS • AJUSTES DE CARGOS • ANULACION DE CARGOS • COSTEO MENSUAL • INFORMES DE COSTEOS ESPORADICOS • REVISION DE SALDOS DE INVENTARIOS • COSTEO DE PROMOCIONES • CONTROL DE VENTAS VS COSTOS DIARIOS 	<p>EL SISTEMA DEBERIA ELABORAR EL COSTEO DE FORMA AUTOMATICA</p> <p>EL INVENTARIO DEBE ALIMENTARSE DESDE EL DPTO DE COMPRAS</p> <p>DIRECTO DEL SISTEMA</p> <p>DIRECTO DEL SISTEMA</p> <p>DIRECTO DEL SISTEMA</p> <p>REPORTE POR CORTES DESDE EL SISTEMA</p> <p>ANÁLISIS DESDE EL SISTEMA</p> <p>DIRECTO DEL SISTEMA</p> <p>DIRECTO DEL SISTEMA</p> <p>DIRECTO DEL SISTEMA</p>

Fuente: Función del Auditor de Costos
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 31

PROCESOS ACTUALES	OPTIMIZAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION</p> <p>DEPARTAMENTO: TESORERIA</p> <p>FUNCION: TESORERA</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • REGISTRO DE COBROS DIARIOS • REGISTRO DE RETENCIONES CLIENTES • EMISION DE ESTADOS DE CUENTA • FACTURACION ADICIONAL • EMISION DE CHEQUES • EMISION DE REPORTES DE CARTERA • EMISION DE REPORTES DE PROVEEDORES • CONTROL DE COBROS TARJETAS DE CREDITO • INFORMES POR GRAFICOS 	<p>DEBEN APLICARSE DIRECTAMENTE EN EL SISTEMA</p> <p>DEBEN APLICARSE DIRECTAMENTE EN EL SISTEMA</p> <p>DEBEN EMITIRSE DIRECTAMENTE EN EL SISTEMA</p> <p>DEBEN EMITIRSE DIRECTAMENTE EN EL SISTEMA</p> <p>GENERADO POR EL SISTEMA</p> <p>GENERADO POR EL SISTEMA</p> <p>DEBERIA VISUALIZARSE Y VERIFICARSE DESDE EL SISTEMA POR CADA CIERRE DE TURNO</p> <p>GENERARSE POR EL SISTEMA</p>

Fuente: Función de la Tesorera
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 32

PROCESOS ACTUALES	OPTIMIZAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION</p> <p>DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD</p> <p>FUNCION: CONTADOR</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • REGISTRO DE ASIENTOS DE DIARIO • REGISTRO DE PROVISIONES MENSUALES • CREACION DE CLIENTES Y PROVEEDORES • ANÁLISIS CONTABLES • REPORTES FINANCIEROS • CONTROL DE CARGOS DE OTROS DPTOS • ENLACE DE INFORMACION • INFORMES POR GRAFICOS 	<p>DESDE EL SISTEMA</p> <p>DESDE EL SISTEMA</p> <p>CADA DEPARTAMENTO DEBERIA GENERAR LA INFORMACION</p> <p>DEBERIA GENERAR REPORTES POR DEPARTAMENTOS</p> <p>GENERADOS POR EL SISTEMA</p>

Fuente: Función del Contador
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 33

PROCESOS ACTUALES	OPTIMIZAR PROCESOS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD FUNCION: ASISTENTE CONTABLE	
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • ANÁLISIS DE PAGO IMPUESTOS • ELABORACION DE ANEXOS IMPUESTOS • CONCILIACIONES BANCARIAS • REPORTES FINANCIEROS 	<p>INFORME GENERADO POR TIPO DE IMPUESTOS</p> <p>INFORME GENERADO POR TIPO DE IMPUESTOS</p> <p>GENERADO DIRECTAMENTE DEL SISTEMA</p> <p>GENERADO DIRECTAMENTE DEL SISTEMA</p>

Fuente: Función del Asistente Contable
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 34

PROCESOS ACTUALES	OPTIMIZAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: COMPRAS FUNCION: JEFE DE COMPRAS</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPRAS DIARIAS • REVISION DE INVENTARIOS • INGRESOS DE COMPRAS • ANÁLISIS DE COMPRAS • REPORTES GERENCIALES 	<p>REGISTRARSE EN EL SISTEMA</p> <p>CONSULTAS EN EL SISTEMA</p> <p>CONSULTAS EN EL SISTEMA</p> <p>GENERADOS DESDE EL SISTEMA</p>

Fuente: Función del Jefe de Compras
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 35

4. IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS

PROCESOS ACTUALES	IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FUNCION: AUDITOR DE INGRESOS</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • RETIRO DE DOCUMENTACION • ORDENAMIENTO DE DOCUMENTACION • REVISION FACTURAS POR PUNTOS DE VENTA • REVISION DE TARIFAS • REVISION DE CARGOS • AJUSTES DE CARGOS • ANULACION DE CARGOS • REVISION DE COBROS • CONCILIACION DE COBROS • ELABORACION DE INFORME DE INGRESOS 	<p>INFORMACION ORDENADA POR TURNO</p> <p>INFORMACION CONCILIADA POR TURNO</p> <p>GENERAR REPORTE DE INGRESOS</p>

Fuente: Función del Auditor de Ingresos
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 36

PROCESOS ACTUALES	IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTRALORIA FUNCION: AUDITOR DE COSTOS</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • COSTEO DE RECETAS • IMPLEMENTACION DE RECETAS • INVENTARIOS DE BODEGAS • REGISTRO DE INVENTARIOS • REVISION DE CARGOS • AJUSTES DE CARGOS • ANULACION DE CARGOS • COSTEO MENSUAL • INFORMES DE COSTEOS ESPORADICOS • REVISION DE SALDOS DE INVENTARIOS • COSTEO DE PROMOCIONES • CONTROL DE VENTAS VS COSTOS DIARIOS 	<p>SISTEMA COSTEA PREVIO INGRESO DE DATOS</p> <p>COMPRAS REGISTRA</p> <p>SE ELIMINA</p> <p>SE ELIMINA</p> <p>SE ELIMINA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>SISTEMA COSTEA PREVIO INGRESO DE DATOS GENERA SISTEMA</p>

Fuente: Función del Auditor de Costos
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 37

PROCESOS ACTUALES	IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: TESORERIA FUNCION: TESORERA	
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • REGISTRO DE COBROS DIARIOS • REGISTRO DE RETENCIONES CLIENTES • EMISION DE ESTADOS DE CUENTA • FACTURACION ADICIONAL • EMISION DE CHEQUES • EMISION DE REPORTES DE CARTERA • EMISION DE REPORTES DE PROVEEDORES • CONTROL DE COBROS TARJETAS DE CREDITO INFORMES POR GRAFICOS	TRABAJO DIRECTO CON SISTEMA TRABAJO DIRECTO CON SISTEMA GENERA SISTEMA GENERA SISTEMA GENERA SISTEMA GENERA SISTEMA TRABAJO DIRECTO CON SISTEMA GENERA SISTEMA

Fuente: Función de la Tesorera
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 38

PROCESOS ACTUALES	IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD FUNCION: CONTADOR	
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • REGISTRO DE ASIENTOS DE DIARIO • REGISTRO DE PROVISIONES MENSUALES • CREACION DE CLIENTES Y PROVEEDORES • ANÁLISIS CONTABLES • REPORTES FINANCIEROS • CONTROL DE CARGOS DE OTROS DPTOS • ENLACE DE INFORMACION • INFORMES POR GRAFICOS 	<p style="text-align: center;">SE ELIMINA</p> <p style="text-align: center;">GENERA SISTEMA</p> <p style="text-align: center;">GENERA SISTEMA</p> <p style="text-align: center;">GENERA SISTEMA</p> <p style="text-align: center;">GENERA SISTEMA</p> <p style="text-align: center;">GENERA SISTEMA</p>

Fuente: Función del Contador
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 39

PROCESOS ACTUALES	IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS
AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD FUNCION: ASISTENTE CONTABLE	
TAREAS <ul style="list-style-type: none"> • ANÁLISIS DE PAGO IMPUESTOS • ELABORACION DE ANEXOS IMPUESTOS • CONCILIACIONES BANCARIAS • REPORTES FINANCIEROS 	<p>GENERA SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p>

Fuente: Función del Asistente Contable
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado zuñiga

Cuadro: 40

PROCESOS ACTUALES	IMPLANTAR Y/O ELIMINAR PROCESOS
<p>AREA: ADMINISTRACION DEPARTAMENTO: COMPRAS FUNCION: JEFE DE COMPRAS</p>	
<p>TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPRAS DIARIAS • REVISION DE INVENTARIOS • INGRESOS DE COMPRAS • ANÁLISIS DE COMPRAS • REPORTES GERENCIALES • COMPRAS DIARIAS 	<p>INGRESO AL SISTEMA</p> <p>CONSULTA DE SALDOS DESDE SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>GENERA SISTEMA</p> <p>INGRESO AL SISTEMA</p>

Fuente: Función del Jefe de Compras
Autores: Nilda Cordero Méndez
Karol Prado zuñiga

Cuadro: 41

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero

Recursos Financieros

Considerando la necesidad urgente en la aplicación de reingeniería de procesos con un nuevo sistema operativo y administrativo ha designado dentro de su presupuesto de compras, implementaciones y mantenimiento un valor importante para este proyecto.

Dentro de este rubro no sólo se han analizado los costos que pueden darse respecto al sistema directamente sino también se ha tomado en cuenta los siguientes puntos:

- Costo de sistemas
- Costo de activos a utilizarse en el nuevo sistema informático: tecnología, mobiliario
- Costo de capacitaciones
- Costo de contrataciones de personal capacitado
- Costo de desvinculaciones

COSTO LICENCIAS DEL SISTEMA EN EL FRONT

ZEUS TECNOLOGIA S.A.		Hab		
ZEUS HOTELERO		95		
Descripción		Cant	Valor Unit.	Total
Hotel	<i>Hotel Básico Reservas, Recepción, Auditoria, Ama de Llaves, Seguridad, Caja, Mantenimiento</i>	1	2,182	2,182
	<i>Cargo por Habitación</i>	95	111	10,545
Planos	<i>Customización Planos del Hotel al detalle Arquitectónico</i>	95	12	1,102
Teléfono Móvil	<i>Tarificador y Administrador Telefónico - Trabaja con la Central de Teléfonos</i>	95	12	1,140
	<i>Montaje, Capacitación y Puesta en Marcha (Días)</i>	35	159	5,565
P.O.S Touch Screen	<i>Punto de Venta Parámetros PosAdmin</i>	1	900	900
	<i>Punto de Venta Parámetros PosAdmin Adicionales</i>	2	650	1,300
	<i>Punto de Venta P.O.S. Operativo PosTouch</i>	1	900	900
	<i>Punto de Venta P.O.S. Operativo PosTouch Adicionales</i>	6	650	3,900
Cerraduras	<i>Interfaz Cerraduras</i>	95	15	1,425
Total Licencias				\$ 23,394.00
Total Capacitación y montaje				\$ 5,565.00
GRAN TOTAL				\$ 28,959.00
MASIVA				\$ 3,475.08
TOTAL A PAGAR				\$ 32,434.08

Fuente: Recursos Financieros
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado Zuñiga

Cuadro: 42

COSTO LICENCIAS DEL SISTEMA EN EL BACK

ZEUS TECNOLOGIA S.A.				
Descripción		Cant	Valor Unit.	Total
Contabilidad	Contabilidad - Cuentas por Cobrar y Pagar, Tesorería, Caja, Diferidos, Facturación, Presupuesto			
	Licencia Pyme Sql Porción Servidor	1	3,345	3,345
	Licencia Pyme Sql Porción Cliente	5	190	950
	Capacitación, Montaje y Puesta en Marcha (Horas)	100	30	3,000
Inventario	Inventarios - Compras, Ventas, Productos, Conceptos, Seguridad, Movimientos, Estadísticas			
	Licencia Pyme Sql Porción Servidor	1	3,345	3,345
	Licencia Pyme Sql Porción Cliente	6	190	1,140
	Capacitación, Montaje y Puesta en Marcha (Horas)	90	30	2,700
Control de Reloj	ADICIONAL O ESPECIAL			
	Licencia Normal Sql Porción Servidor	1	1,596	1,596
	Licencia Normal Sql Porción Cliente	2	327	654
	Capacitación, Montaje y Puesta en Marcha (Horas)	20	30	600
Activos Fijos	Activos Fijos - Control de Activos, Responsables, Depreciaciones, Compras, Mejoras, Bajas			
	Licencia Pyme Sql Porción Servidor	1	2,909	2,909
	Licencia Pyme Sql Porción Cliente	2	189	378
	Capacitación, Montaje y Puesta en Marcha (Horas)	60	30	1,800
Nómina	Nómina - Empleados, Liquidación, Históricos, Préstamos, Parafiscales, Parámetroizable			
	Licencia Pyme Sql Porción Servidor	1	3,055	3,055
	Licencia Pyme Sql Porción Cliente	2	189	378
	Capacitación, Montaje y Puesta en Marcha (Horas)	80	30	2,400
Total a pagar Licencias				\$ 17,751.00
Total a pagar Capacitación y montaje				\$ 10,500.00
GRAN TOTAL				\$ 28,251.00
MASIVA				\$ 3,390.12
TOTAL A PAGAR				\$ 31,641.12

Fuente: Recursos Financieros
 Autores: Nilda Cordero Méndez
 Karol Prado Zuñiga

Cuadro: 43

5.7.3. Impacto

El objetivo de esta propuesta es crear un enfoque que contenga un impacto positivo, sobre la optimización de los procesos al interior de la empresa.

La reingeniería de procesos al interior de la empresa, se verá inmediatamente reflejada en el desempeño de cada Departamento, ya que no se incurrirá en duplicidad de tareas, incremento de horas de servicio de la jornada laboral, malestar del personal por excesiva carga administrativa, errores por una inadecuada revisión de tareas, etc.

Lo mencionado se verá traducido en un incremento de la productividad en la empresa, de tal manera que el plano Directivo de la misma, tendrá a bien realizar cuanta promoción estime conveniente, previo a un análisis detallado de su recurso humano.

5.7.4 Cronograma

ACTIVIDADES	2013															
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con Jefes de área y Directivos del Hotel Boulevard																
Reunión con la Gerencia Talento Humano																
Visitas a las oficinas e Instalaciones del grupo																

Importancia

El presente estudio es importante porque:

Permitirá a los Directivos y miembros de la Junta general de accionistas, delegar al Gerente General la disposición de aplicar nuevos procedimientos operativos encaminados a la optimización de procesos interdepartamentales, y así precautelar los intereses de la empresa.

Generar en los distintos jefes de áreas de nuestra empresa la inquietud adecuada sobre la necesidad de reducir los tiempos de ejecución que toman las distintas actividades al interior de cada uno de los Departamentos.

Las recomendaciones constituyen los principios de acción en materia de optimización de procesos y deben ser aplicados de forma inmediata.

CONCLUSIONES

La reingeniería es la herramienta fundamental y la última del cambio. Ella dirige el proceso de negocios de una organización. En su estado actual, ayuda a ajustar los negocios a partir de antiguos paradigmas hacia uno nuevo de servicio e información. En el futuro continuará moviendo el negocio.

La reingeniería utiliza el cambio continuo para alcanzar la ventaja competitiva. Las oportunidades del Hotel Boulevard continuaran creciendo si se tiene en cuenta que de uno u otro modo, la mayor parte del beneficio de esta organización llegará a los negocios sin mucho esfuerzo. Sin embargo, los negocios que ganarán al máximo serán aquellos que puedan asimilar la tecnología más reciente y tomar ventaja de las oportunidades y cambios, para que así se preparen a sí mismos hacia la mejora continua.

El factor humano no puede ser secundario a ningún otro factor en una empresa. El éxito de una compañía dependerá del desempeño de sus trabajadores, no importa el tamaño de esa fuerza laboral. La reingeniería debe entrar a funcionar si el negocio se basa en

el nivel de desempeño. El proceso de reingeniería puede incluso depender más del desempeño de cada quien, si se diseña para lograr un proceso más eficiente.

Un amplio espectro de temas de personal puede surgir a partir del proyecto de reingeniería: necesidad de vincular personal, entrenarlo, reubicarlo laboralmente transferirlo, reestructurar partes de la organización, retirarlas o asesorarlas. La importancia de los recursos humanos para el éxito del proyecto de reingeniería hace que esta área deba recibir atención desde el inicio mismo de cualquier proyecto.

La participación del departamento de personal puede ayudar a identificar problemas mientras se cuenta con el tiempo para solucionarlos, además, aporta información relacionada con la planta de personal, obviamente resulta muy deseable que los nuevos procesos sean compatibles con las políticas corporativas de personal.

La reingeniería es una buena oportunidad para intentar la organización de equipos. Sus técnicas no requieren que los equipos realicen los procesos de trabajo propuestos bajo esta metodología, aunque los proyectos de cambio si serán realizados por ellos. La organización del equipo contará con varias alternativas posibles cuando el proyecto de reingeniería ingrese a su fase de implementación. La primera utilizará el equipo de cambio como semillero y dirigirá a los empleados hacia ese equipo para el proceso de implementación y luego institución de una estructura jerárquica tradicional. La segunda alternativa utilizará el equipo de implementación como equipo de trabajo, conservando su organización y nombrando un director permanente. Los integrantes actuarán como equipo, pero el director asignará el trabajo, mantendrá la motivación y tomará las decisiones.

En términos de reingeniería, los enfoques de equipo necesitarán el mismo trabajo de diseño del proceso, sin embargo, los equipos de alto desempeño requerirán un poco menos de definición individual del trabajo.

RECOMENDACIONES.

Cito a continuación generalidades que deberán tomarse en cuenta para la Reingeniería propuesta:

- Organizar en torno a los resultados y no a las tareas. Una persona lleve a cabo todos los pasos de un proceso, este diseño debe ser hecho para lograr un objetivo o resultado y no una tarea.
- Que el proceso sea diseñado por los que van a usar el producto del mismo.
- La tecnología lleva a automatizar procesos y a eliminar interfaces y vínculos.
- Incluir la labor del procesamiento de la información en el trabajo real que la produce.
- Trasladar la información y las tareas.
- Considere los recursos geográficamente dispersos como si estuvieran centralizados.
- Eficiencia e innovación en las comunicaciones.
- Vincule las actividades paralelas en lugar de integrar sus resultados. Forjar vínculos entre funciones y coordinar mientras las actividades se realizan.
- Coloque el sitio de la decisión en el lugar donde se realiza el trabajo e incorpore el control a ese proceso. Quienes realizan el trabajo deben tomar las decisiones. Comprimir la organización piramidal en plana.

Y como participantes de la reingeniería son:

- Líder. Que autorice y motive el cambio.
- Dueño del proceso. Que conozca todos los detalles y sea responsable de estos.
- Equipo de reingeniería. Diagnostica el proceso, lo rediseñan e implementan el nuevo proceso
- Comité de dirección. Formado por gerentes, desarrolla las estrategias para la reingeniería
- El papel de la gerencia al iniciar una reingeniería es básico. Para la realizar la reingeniería la gerencia debe:
 - Persuadir al personal para aceptar el cambio
 - Educar desde el principio del proceso
 - Dar mensajes claros
 - Aclarar donde se encuentra la compañía y porque debe cambiar.

El objetivo fundamental de todo programa de Reingeniería es la mejora radical de procesos. Sus técnicas incluyen:

- Visualización de procesos
- Investigación operativa
- Tecnología de la Información
- Gestión del cambio
- Benchmarking
- Ingeniería Industrial
- Enfoque al cliente

Bibliografía

J. M. SAN BALDOMERO UCAR ENCICLONET. 2001. "Pragmatismo-Teoría del Conocimiento"

LÓPEZ CHAVÉZ & TRUJILLO CONTRERAS. "Reingeniería Aplicada a la Empresa Fotográfica KAMAU".

ISABEL, "Actividad Económica y Financiera de una empresa hotekera".

IMPLENTACIÓN S.I.G. "Sistemas Integrados de Gestión"

ILLESCAS PRIETO, Simón. 2008. "Metodología de la Investigación". Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías. Guayaquil. Pág. 62

MUÑOZ VEGA. 2004. "Métodos de Investigación". Editorial Edibosco. Guayaquil. Pág. 22

GUTIERREZ, Abraham. 1998. "Metodología de la Investigación". Editorial McGraw-Hill. México Pág. 100

ILLESCAS PRIETO, Simón. 2008. "Metodología de la Investigación". Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías. Guayaquil. Pág. 136

MORÁN, MÁRQUEZ, Francisco. 2006. "Metodología de la Investigación". Editorial Minerva. Guayaquil. Pág. 19.

GUTIERREZ, Abraham. 1998. "*Metodología de la Investigación*". Editorial McGraw-Hill. México Pág. 86

YÉPEZ. 2000. "*Técnicas de Investigación*". editorial LNS. Guayaquil. Pág. 132

DEFINICIÓN. 2012. "Definición de entrevista"

PORTUS, GOVINDEN; Lincoyan. 1997. "Estadística". Editorial Prentice-Hall. México.
Pág. 4

Constitución de la República del Ecuador

Código de Trabajo

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

Ley de Cámaras Provinciales de Turismo

Reglamento General a la Ley de turismo

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE

AUTORIZACION

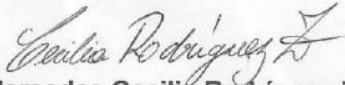
Guayaquil, 26 de Septiembre del 2013

Señoras
Nilda Cordero Mendez y Karol Prado Zuñiga
Ciudad.-

Yo, **Mercedes Cecilia Rodríguez Zamora**, en mi calidad de Gerente General y Representante Legal de la Compañía Hotel Boulevard Elboulevard S.A. con RUC: 0990267278001, acogiendo la petición realizada por ustedes, procedo a autorizarlas para que utilicen toda la información necesaria de la Compañía que represento, para la elaboración y desarrollo de su proyecto de Tesis "Reingeniería de los Departamentos Administrativo, Contable y Financiero del Hotel Boulevard Elboulevard S.A.", previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA.

Confiero el presente documento para que hagan el respectivo uso legal, referente a lo solicitado.-

p. Hotel Boulevard Elboulevard S.A



Mercedes Cecilia Rodríguez Zamora
Gerente General

ANEXO 2

FORMATO DE

ENCUESTA

1.- ¿El departamento de Contabilidad cumple con la presentación de los Estados Financieros dentro del plazo establecido por el directorio del Hotel Boulevard?

SI

NO

2.- ¿En qué porcentaje se ha implementado la integración de los sistemas contables administrativos en el Hotel Boulevard?

50% al 75%

75% al 100%

3.- ¿Con qué frecuencia se concilian las cuentas contables dentro del Hotel Boulevard?

Mucha Frecuencia

Poca Frecuencia

Nunca

4.- ¿Cree usted que la integración de datos en línea del sistema contable que se implementaría disminuiría la duplicidad de tareas que actualmente se realiza en módulos independientes?

SI

NO

5.- ¿Considera usted que el número de empleados del Hotel Boulevard es el necesario para su operación?

SI

NO

6- ¿Cree usted que los procesos que se encuentran actualmente implementados en el Hotel Boulevard, son los necesarios o si se requiere la implementación de otros?

Sí se requiere

No se requiere

7.- ¿Cree usted que la falta de un sistema integrado es la causa para que los diferentes departamentos se excedan del presupuesto mensual de gastos asignados?

SI

NO

Puede Ser

8.- ¿En qué porcentaje cumplen los centros de costos con el presupuesto de costos asignados en el Hotel Boulevard

25 al 50%

50 al 75%

75 al 100%

9- ¿Considera usted que la implementación de un sistema integrado ayudaría a mejorar el control del sock de mínimos y máximos en el área de alimentos y bebidas del Hotel Boulevard?

Mucho

Poco

Nada

10.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema integrado ayudaría a determinar el costo real de los alimentos y bebidas que ofrece el Hotel Boulevard S.A.?

SI

Puede ser

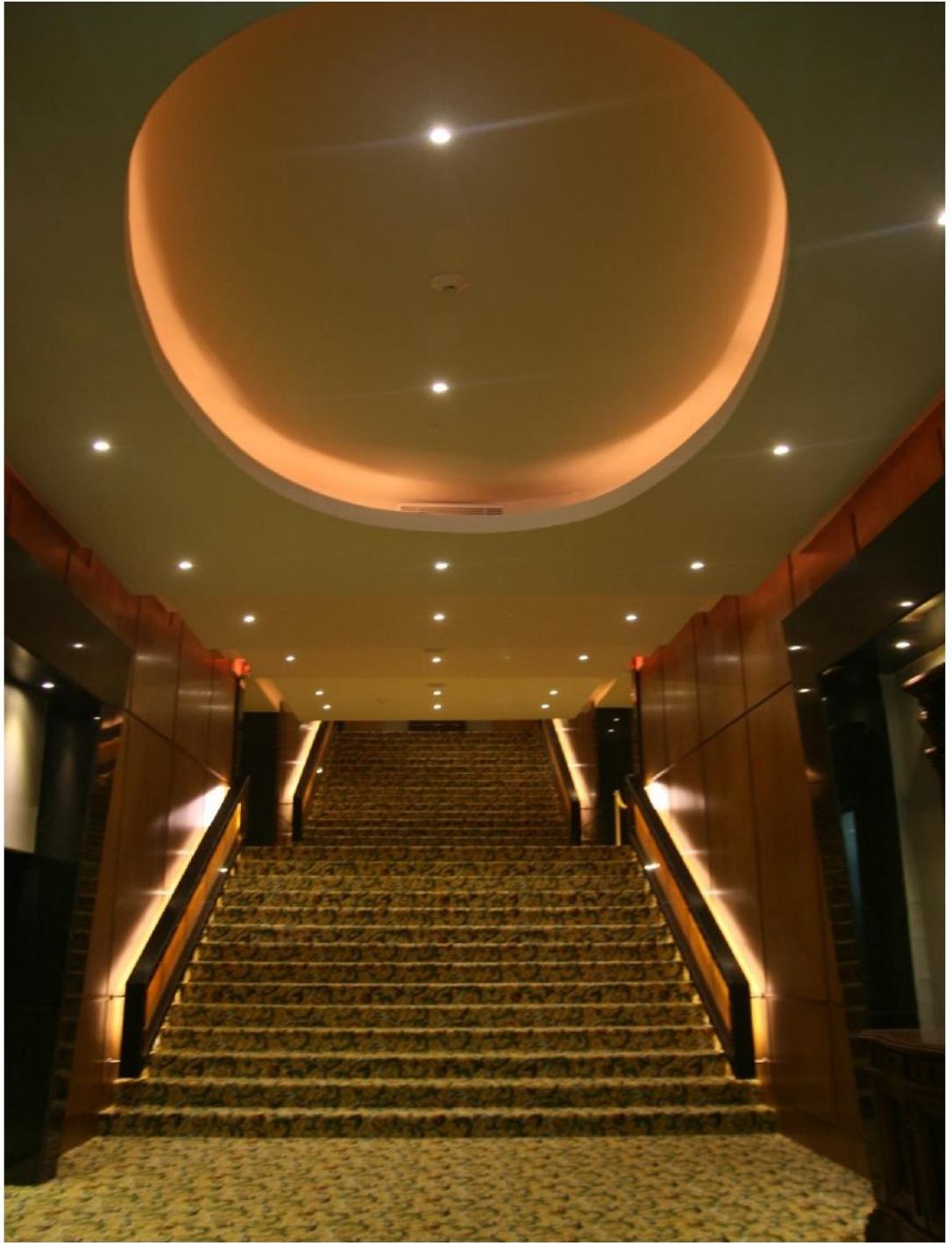
NO

ANEXO 3

FOTOS















ANEXO 4

ANTIPLAGIO



Datos del usuario

26/09/2013

nilcordero@hampton.com.ec

Nilda Esperanza

Cordero Mendez

Universidad Estatal de Milagro

Documento analizado TESIS COMPLETA 1.doc

Documento / Dirección de Internet seleccionada

Sin direcciones relevantes.

1/1

Resumen de texto coincidente en el documento

86F421E33F3597A9C759E890A98A295D

0.0 %

No se hallaron coincidencias relevantes en este documento.