



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas MBA.

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMPLEJO MANILA PARK CENTER, PERIODO 2013. MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

AUTORA:

ING. KAREN NARCISA PACHECO INTRIAGO

DIRECTOR:

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas MBA.

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMPLEJO MANILA PARK CENTER, PERIODO 2013. MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

AUTORA:

ING. KAREN NARCISA PACHECO INTRIAGO

DIRECTOR:

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, M.Sc., Asesor de la tesis previo a la obtención del grado académico en Administración de Empresas, MBA.

CERTIFICA

Que la Ing. Pacheco Intriago Karen Narcisa, ha cumplido con la elaboración de la tesis titulada “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER, PERIODO 2013, MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO – FINANCIERO Y DE SERVICIO DEL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER.**”, la misma que se encuentra apta para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, Septiembre del 2014

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA M.Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Ing. Karen Pacheco Intriago, DOY FE de la autoría y originalidad de la tesis titulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER, PERIODO 2013. MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO – FINANCIERO Y DE SERVICIO DEL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER.”** que se presenta ante la Unidad de Posgrado para ser evaluada con el fin de obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA.

Quevedo, Septiembre 2014.

Ing. Karen Pacheco Intriago

CC 120512366-2

AUTORA

DEDICATORIA

Mi gratitud, principalmente está dirigida a Dios y mis padres por haberme dado la existencia y permitir llegar a una nueva etapa profesional de mi carrera.

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.

Karen Pacheco Intriago

AUTORA

AGRADECIMIENTO

La culminación de otra etapa de mi carrera profesional ha sido posible sin la valiosa asistencia y colaboración de personas a quienes deseo agradecer infinitamente:

A Dios, por bendecirme con la existencia para cumplir cada uno de los propósitos de mi vida que junto a mis seres queridos estoy agradecida día a día.

A mi familia en especial a mi madre Narcisa Intriago quien fue esa persona quien siempre confió en mí constituyéndose en el vital estímulo para culminar las etapas de mi carrera profesional.

A los Directivos de la UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO y a la UNIDAD DE POSGRADO por haberme dado la oportunidad de prepararme en un cuarto nivel de educación superior.

A mis compañeros de aula por haberme permitido avanzar juntos, ha sido un camino largo y duro en el que algunas veces, la fijación por lograr tus objetivos te hace olvidar la importancia del contacto humano.

Y, a cada una de las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo incondicional.

Karen Pacheco Intriago

AUTORA

PRÓLOGO

El presente trabajo de investigación va a tratar sobre la Gestión Administrativa, Financiera y de Servicios y su incidencia en la rentabilidad en el Complejo Turístico Manila Park Center, con sus correspondientes antecedentes y efectos.

Este tema se ha elegido porque en el mundo de hoy, con el vertiginoso desarrollo de la ciencia aplicada a la Gestión y a los soportes tecnológicos de la producción, los servicios se han transformado en relaciones empresariales que buscan flexibilidad y respuestas rápidas a las crecientes necesidades de todos los sectores.

Es importante que las Empresas Turísticas tengan en su concepción el perfil más adecuada de cómo administrar y gestionar los procesos productivos para elevar la eficiencia y la eficacia de los objetivos claves.

En cuanto al método seguido se señala que la información encontrada en el trabajo de investigación se ha extraído de muy diversas fuentes como lo es de: Internet, documentos relacionados con la gestión, entrevista en las áreas administrativa, financiera y de servicio y las encuestas.

Para que toda esta información quedara reflejada se han extraído las ideas principales de cada uno de los documentos obtenidos, tratando de resumir y sintetizar los resultados que se puede visualizar en la investigación.

Por otra parte podemos visualizar que la experiencia está demostrando que la dirección de un organismo confuso no puede ejercerse eficazmente más que a través de una Gestión que propicie el mejor uso de los recursos para alcanzar o superar los resultados esperados y que posibilite, oportunamente, tomar las medidas necesarias para las acciones correctivas que se requieran realizar.

Para finalizar, en cuanto al esquema del índice, se piensa que es adecuado, ya que existen unos puntos generales y de más importancia como es la gestión y la rentabilidad, cada uno con sus correspondientes divisiones en los distintos aspectos necesarios a considerar. Por tanto, el orden de éstos sigue una alineación correcta.

Ing. Hiter Mera Santana M.B.A.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación es de importancia práctica y funcional en el ámbito local, regional y porque no decirlo a nivel nacional, los resultados obtenidos contribuirán para el desarrollo del COMPLEJO MANILA PARK CENTER, como para aquellos complejos que se encuentren con los mismos problemas, considerando un modelo de solución para la correcta Gestión Administrativa – Financiera y de Servicio, para promover la eficiencia y eficacia en la realización de sus operaciones.

La Gestión tiene como principal finalidad lograr que cada uno de los integrantes de una organización tenga el uso eficiente y eficaz de los recursos que dispone la misma para así de esta manera lograr optimizar los objetivos planteados. Una organización debe coordinar y encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de las actividades, para que los integrantes de la empresa logren optimizar las metas trazadas.

En la primera parte realizamos una breve explicación de nuestro proyecto donde determinamos el problema, los objetivos, los cambios y la propuesta de la investigación.

Los problemas de la investigación radican fundamentalmente en la falta de procesos de planeación, organización, dirección de la gestión administrativa y la débil utilización de los indicadores financieros, lo que hace que incidan en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

El objetivo primordial es el de evaluar la incidencia de la Gestión Administrativa, Financiera y de Servicio en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

Su objetivo secundario es investigar la utilización de indicadores financieros para la toma de decisiones en la gestión del Complejo Turístico Manila Park Center.

Los resultados obtenidos en la investigación son datos confiables de información lo que permite hacer un análisis explicativo en concordancia con las variables expuestas en la hipótesis general y específicas, se realizó la comprobación de la hipótesis mediante la prueba paramétrica de significación de CHI-CUADRADO.

Con fundamento en la investigación se realizó la propuesta alternativa titulada PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y DE SERVICIO DEL COMPLEJO TUTISTICO MANILA PARK CENTER fundamentada en el criterio de mejorar en los sistemas administrativos, financieros y de servicio para el control interno gerencial y cualquier aspecto operativo de la empresa; a fin de incorporar estrategias que conduzcan al desarrollo, fortalecimiento, integridad, estabilidad y rentabilidad del Complejo.

ABSTRACT

This research justifies its practical and functional at the local , regional and why not say nationwide, since the results obtained will contribute to the development of COMPLEJO PARK CENTER MANILA and for those complexes that are the same problems , considering an immediate solution model performing proper Administrative Management - Financial and Service, to promote efficiency and effectiveness in carrying out its operations by providing a reasonable degree of security , increasing revenues , reducing costs and simplifying their tasks through a process reengineering for meeting the goals and objectives set in the short, medium and long term , and to appraise their competitive weaknesses , establish potential risks they face financial management and service defined in a broader sense as a process effected , reliability of financial reporting and strengthen confidence in compliance with the laws and regulations that apply.

The scientific theory is based with the development of the theoretical mark in function of each variable of the hypotheses; they are defined basic concepts on the Gestión Administrativa, Financial and of Service that you/they offer the Tourist Complexes.

It fits to highlight that for the realization of the investigation it was used the following methods; the descriptive one that allowed to observe the existent reality in the products and services that he/she offers the Tourist Complex Manila Park Center, the hypothetical-deductive method of hypothesis confirmation, the heuristic method and that he/she allowed to have options of carrying out the execution plan and the analytic method based on the explanation of the information obtained with the previous methods.

It was used the technique of the survey and the interview to extract and to verify the obtained information of the poblaciòn.

The results obtained in the investigation throw reliable data of information what allowed to make an explanatory analysis in agreement with the variables exposed in the general and specific hypothesis, he/she was carried out the confirmation of the hypothesis by means of the parametric test of significance of CHI-SQUARE, with this it was compared the work hypothesis and the null hypothesis, determining the hypothesis outlined as true.

With foundation in the investigation is carried out the proposal denominated PLAN OF ACTION FOR THE ADMINISTRATIVE ADMINISTRATION - FINANCIAL AND OF SERVICE OF THE COMPLEJO TUTISTICO MANILA PARK CENTER based in the approaches of improvements to the administrative, financial systems and of service so that the system of managerial internal control and any operative aspect of the company become opportunities and strategies that lead to the development, invigoration, integrity, stability and rentabilidad of the Complex.

The work chronogram this divided in 3 action plans: The Administrative Plan, the Financial Plan and the Plan of Service those which each one this designed and structured for each one of their areas

INDICE

PORTADA.....	i
COPIA DE PORTADA.....	ii
AUTORÍA	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN EJECUTIVO	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÒN	xxi
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. JUSTIFICACIÓN	5
1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN	7
1.7. OBJETIVOS	7
1.7.1. General.....	7
1.7.2. Específicos	7
CAPÍTULO II.....	1
2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	1
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	10
2.1.1. Gestión administrativa.....	10

2.1.2. Gestión financiera.....	11
2.2.1. Gestión de Servicio	11
2.2.2. Rentabilidad.....	11
2.1.3. Administración	12
2.1.4. Administración Turística	12
2.1.5. Calidad	12
2.1.6. Control Interno.....	13
2.1.7. Controlar.....	13
2.1.8. Dirigir	14
2.1.9. Eficacia.....	14
2.1.10. Eficiencia.....	14
2.1.11. Estados financieros.....	15
2.1.12. Estado de flujos de efectivo	15
2.1.13. Estado de resultados	15
2.1.14. Evaluación	16
2.1.15. Evaluación financiera – económica.....	17
2.1.16. Planificar	18
2.1.17. Punto de equilibrio	18
2.1.18. Servicio	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
2.2.3. Análisis Financiero	19
2.2.4. Análisis de sensibilidad	19
2.2.5. Apalancamiento.....	20
2.2.6. Apalancamiento Financiero	20
2.2.7. Contabilidad general.....	21
2.2.8. Contabilidad administrativa.....	22

2.2.9. Contabilidad financiera	22
2.2.10. Costeo directo	23
2.2.11. Endeudamiento del activo	23
2.2.12. Endeudamiento Patrimonial	24
2.2.13. Endeudamiento del Activo Fijo.....	24
2.2.14. Estabilidad	25
2.2.15. Impacto de los Gastos de Administración y ventas.....	25
2.2.16. Impacto de la Carga Financiera	26
2.2.17. Indicadores de Liquidez	26
2.2.18. Indicadores de Gestión	26
2.2.19. Indicadores de Rentabilidad.....	27
2.2.20. Indicadores de Solvencia	27
2.2.21. Integración de personal.....	28
2.2.22. Liquidez Corriente	29
2.2.23. Margen Bruto	30
2.2.24. Margen Operacional	30
2.2.25. Operaciones financieras	31
2.2.26. Período Medio de Pago	32
2.2.27. Productividad	32
2.2.28. Prueba Ácida	33
2.2.29. Presupuesto	33
2.2.30. Servicio de atención.....	34
2.2.31. Servicio al cliente.	34
2.2.32. Sistemas contables	35
2.2.33. Sistema de costos.....	35
2.2.34. Solvencia	35

2.2.35.	Rentabilidad Financiera	36
2.2.36.	Rentabilidad Neta de Ventas (Margen neto)	37
2.2.37.	Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)	37
2.2.38.	Rentabilidad Operacional del patrimonio	38
2.2.39.	Rotación del Activo Fijo.....	38
2.2.40.	Rotación de Ventas.....	39
2.2.41.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	39
2.3.1.	Constitución de la república del Ecuador.	41
2.3.2.	Ley de Turismo.....	41
2.3.3.	Contraloría General del Estado	43
2.3.4.	Ley de Régimen Tributario Interno	43
2.3.5.	Servicio de Rentas Internas SRI.....	44
2.3.6.	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.....	44
2.3.7.	Ministerio de Trabajo	45
CAPÍTULO III		10
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		10
3.1.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	47
3.1.1.	Método descriptivo	47
3.1.2.	Método Analítico.....	47
3.1.3.	Método Estadístico	47
3.1.4.	Método Heurístico	47
3.2.	TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.2.1.	Observación	48
3.2.2.	Bibliográfica.....	48
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.3.1.	Población.....	48

3.3.2. Muestra	49
3.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.4.1. Entrevista	50
3.4.2. Encuesta	50
3.4.3. Cuestionario	50
3.5. PROCEDIMIENTO METODOLÒGICO.....	51
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	51
3.8. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.9. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	52
3.10. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE FORMA EMPÍRICA ...	53
3.11. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	53
CAPÍTULO IV	47
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	47
4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS	53
4.1.1. Hipótesis general.....	53
4.1.2. Variables	53
4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA INVESTIGACIÓN.....	54
4.2.2. Resultados del análisis a los Estados Financieros del Complejo Turístico Manila Park Center.....	64
4.2.2.1. Análisis Vertical y Horizontal del Balance General	64
4.2.2.2. Análisis Vertical y Horizontal del Estado de Resultados.	65
4.2.2.3. Análisis de Indicadores Financieros.....	65
4.3. DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS	66

4.3.1. COMPROBACIÓN Y/O DESAPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ..	66
CAPÍTULO V.....	53
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
4.1. CONCLUSIONES.....	73
4.2. RECOMENDACIONES	73
CAPÍTULO VI	73
5. PROPUESTA ALTERNATIVA	73
6.1. TITULO DE LA PROPUESTA	75
6.1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA:	75
6.2. JUSTIFICACION	75
6.3. FUNDAMENTACION LEGAL	76
6.4. OBJETIVOS	77
6.4.1. Objetivo General.....	77
6.4.2. Objetivos Específicos	77
6.5. IMPORTANCIA.....	78
6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA	79
6.7. FACTIBILIDAD	79
6.7.1. Factibilidad económica.....	79
6.7.2. Factibilidad Técnica.....	79
6.7.3. Factibilidad Social.....	80
6.7.4. Factibilidad Institucional	80
6.7.5. Participación de los actores.....	80
6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	80
6.8.1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	81
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	82
6.8.1.1. MANUAL ADMINISTRATIVO.....	83

6.8.1.2.	Alcance	83
6.8.1.3.	Objetivo.....	83
6.8.2.	MANUAL FINANCIERO	102
6.8.2.1.	Alcance	102
6.8.2.2.	Objetivo.....	102
6.8.3.	MANUAL DE SERVICIOS	107
6.8.3.1.	Alcance	107
6.8.3.2.	Objetivo.....	107
6.8.	FINANCIAMIENTO.....	118
6.9.	CRONOGRAMA	118
6.10.	IMPACTO	120
6.11.	EVALUACIÃO	120
6.11.1.	INDICADORES DE EVALUACIÓN	120
6.11.2.	MATRIZ DE POLITICAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	122
ANEXO 8.....		138

INTRODUCCIÓN

El Complejo Turístico Manila Park Center es una empresa que se dedica a brindar el servicio de recreación, distracción, entretenimiento y alimentación. Durante 3 años ha sido una empresa que ha ido creciendo, sin embargo la falta de planificación, organización, dirección administrativa, financiera y operativa le ha ocasionado tenga una baja rentabilidad.

Por esta razón se ha tomado la decisión de llevar a cabo un proyecto que mejore la situación competitiva y de gestión para la empresa.

Se estructura la presente tesis en seis capítulos que abarcan diferenciadamente el tema de investigación.

El primer capítulo, se refiere al marco contextual de la investigación.

El segundo capítulo, se refiere al Marco teórico que contiene: la Fundamentación conceptual, fundamentación teórica y la fundamentación Legal.

El tercer capítulo, está conformado por la metodología.

El cuarto Capítulo, está estructurado por la presentación, análisis e interpretación de los resultados en relación con los objetivos y la hipótesis.

El quinto capítulo, comprende las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos en la investigación.

El sexto capítulo, se refiere a la propuesta alternativa en función del estudio realizado y que responde a dar solución a la problemática.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Ciertas cosas son tan importantes que necesitan ser descubiertas solas.

Paulo Coello

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El Complejo Turístico Manila Park Center está ubicado la provincia de Los Ríos, Cantón Quevedo en el Km 1 ½ de la vía Quevedo – El Empalme, fue creado el 17 de septiembre del 2010, cuenta con un restaurante, cabañas, juegos de billar, ping pon, juegos para niños, spa, piscinas para adultos y niños.

Sus propietarios crearon al complejo cristalizando sus sueños en brindar un servicio diferente a la ciudadanía de Quevedeña y de Los Ríos.

El Turismo es un importante sector desde el punto de vista económico, esta actividad es de suma importancia por su incidencia en el desarrollo nacional, especialmente sobre la redistribución de la renta, sobre la balanza de pagos, sobre el nivel de empleo, sobre el producto bruto interno y sobre las economías regional.

En casi todos los países del Mundo el turismo representa una parte importante de su economía. Como actividad económica, por una parte está definido por su demanda y el consumo de los visitantes. Por otra parte, el turismo se refiere a los bienes y servicios producidos para atender a dicha demanda.

La administración es el órgano encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo de la economía, reflejando cambios positivos a la nueva era del futuro. Así concluimos que la Administración es indispensable y esto explica por qué, una vez creada, creció con tanta rapidez.

A medida que las instituciones y las empresas han ido evolucionando han tenido que ir determinando nuevos objetivos y metas que justifican su existencia. Sin embargo, hay que reconocer que la consecución de estos objetivos y de estas metas está van a estar condicionada por la presencia de riesgos que, en algunos casos, llega a atrasar el cumplimiento de planes y acciones, pero en otros pueden significar la desaparición de la organización.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En el Ecuador la actividad turística representa el 4.2 % del PIB, que equivalente a 680 millones de dólares al año, económicamente esta cantidad es importante tomando en cuenta que cerca del 80% del presupuesto general de estado se financia con la venta de petróleo y derivados del petróleo y tenemos reservas solamente para 20 años.

La situación del turismo en Ecuador es altamente conflictiva, la estructura nacional incluye el compromiso articulado por parte de los Ministerios de Turismo y Ambiente, sin embargo estos manejan limitaciones en su presupuesto, en la colaboración interinstitucional, la planificación, las regulaciones y la capacidad de ejercer la ley.

Existe un modelo para descentralizar los servicios gubernamentales y a pesar de que aún no ha sido implementado, ha creado confusión sobre las reglas que rigen los negocios de la actividad turística. De la misma manera, la falta de planificación en el uso de la tierra y el mal manejo de recursos han desencadenado grandes amenazas a los recursos naturales y el turismo orientado a la naturaleza en Ecuador no posee una cadena de valor bien integrada. Los actores tienden a carecer de una perspectiva industrial y se muestran reticentes para cooperar el uno con el otro.

El país ha tenido la necesidad de sobresalir y aportar al desarrollo económico lo que ha conllevado a la creación de grandes, medianas y pequeñas empresas en todo el Ecuador, en donde los esfuerzos y conocimientos para producir bienes y servicios han satisfecho a sus clientes desarrollándose de manera impresionante.

El Complejo Manila Park Center es una empresa que tiene problemas financieros debido a la puesta en marcha que fue con inversión de terceros representado el 70% de la inversión de acuerdo a la información del Gerente; de igual manera

manifestó que los ingresos son altos pero a pesar de ello no cubren pagos prestamos, gastos administrativos y costos de mantenimiento.

De acuerdo a este diagnóstico es la necesidad de realizar un análisis en sus áreas administrativa, financiera y de servicio en el Complejo Manila Park Center; a partir de los resultados que arroje la información brindare una propuesta alternativa a la misma.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo la Gestión Administrativa, Financiera y de Servicio afecta la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Cómo la débil utilización de indicadores financieros influyen en la toma de decisiones del el Complejo Turístico Manila Park Center?

¿Cómo intervienen los Estados Financieros en el proceso contable del Complejo Turístico Manila Park Center?

¿De qué manera los servicios que oferta el Complejo Turístico Manila Park Center influyen a la rentabilidad?

¿Cuáles son las áreas de preferencias que el turista desearía que se implemente en el Complejo Turístico Manila Park Center?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se realizará en el cantón Quevedo al Gerente, Contadora y Turistas del Complejo Manila Park Center para analizar la Gestión Administrativa, Financiera y de Servicios y su incidencia en la rentabilidad.

ÁREA	:	Administrativa, Financiera y de Servicios
ASPECTO	:	La gestión administrativa – financiera y de servicios en la rentabilidad del negocio.
TIEMPO	:	Período 2013.
TEMA	:	Gestión Administrativa – Financiera y de Servicios en la rentabilidad del Complejo Manila Park Center, periodo 2013. Manual de Procedimiento.
PROBLEMA:		¿Cómo la Gestión Administrativa, Financiera y de Servicio afecta la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center?

1.5. JUSTIFICACIÓN

El Complejo Manila Park Center es una empresa que surgió de la necesidad de servir a la ciudadanía Quevedeña brindándole un servicio de calidad y confianza en la prestación en cada una de sus áreas recreativas.

Las piscinas del complejo cumplen con los requerimientos más específicos de las normas de calidad; sus aguas son cristalinas y purificadas diariamente por un

personal con conocimientos en esta área. El SPA es un área adecuada para el relax de los turistas cuenta con un hidromasaje, sauna y turco; los cuales cuentan con todas las garantías. El Bar restaurante es el área donde el turista se deleita con los más exquisitos platos típicos de la región. Sus juegos de diversión cuentan con pin pon, villa y villar. Las cabañas con las que cuenta sirven para el descanso de quienes lo visitan.

El Complejo no cuenta con los procesos de planificación, coordinación, organización y control para llevar una administración que conlleve a cumplir los objetivos y metas.

La empresa no cuenta con personal adecuado esto hace que conlleve a desencadenar diversos efectos negativos en la rentabilidad; al no existir indicadores de gestión financieros no podrá medir cuan rentable es frente a la competencia, las áreas con las que cuentan no son suficientes para que el cliente se encuentre satisfecho.

La realización de la presente investigación responde al criterio de aportar información que permita mejorar la rentabilidad del Complejo mediante herramientas aplicadas.

Se considera, que la presente investigación logrará un beneficio directo, en primer lugar para los propietarios del complejo ya que contarán con manuales acorde a sus áreas Administrativas, Financieras y de Servicio; al mismo tiempo se beneficiarán los turistas que al contar con servicios nuevos y de calidad, podrán disfrutar de una nueva área de recreación con una atención técnicamente planificada y un trato especializado

1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación aportara con cambios descritos a continuación:

- Procesos de planeación, organización, dirección adecuados a la Gestión Administrativa y Financiera en el Complejo Turístico Manila Park Center.
- Indicadores Financieros involucrados en la toma de decisión del Complejo Turístico Manila Park Center.
- Indicadores de gestión aplicados a la evaluación del desempeño de los colaboradores del Complejo Turístico Manila Park Center.
- Incremento de áreas recreativas fortaleciendo la imagen corporativa del Complejo Turístico Manila Park Center.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General

Evaluar la incidencia de la Gestión Administrativa, Financiera y de Servicio la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

1.7.2. Específicos

Determinar los procesos de planeación, organización en el Complejo Turístico Manila Park Center.

Investigar la utilización de los Indicadores Financieros para la toma de decisiones del Complejo Turístico Manila Park Center.

Establecer los servicios que oferta El Complejo Turístico Manila Park Center para mejorar la rentabilidad.

Diseñar un Manual de procedimientos en las áreas Administrativa, Financiera y de Servicio para el Complejo Manila Park Center.

CAPÍTULO II

2.MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando menos lo esperamos, la vida nos coloca delante un desafío que pone a prueba nuestro coraje y nuestra voluntad de cambio.

Paulo Coello

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa es uno de los temas más importantes que se debe tomar en cuenta a la hora de iniciar un negocio o empresa, ya que de ella depende el éxito o fracaso de la empresa. Cuando hablamos de la gestión y administración nos referimos a una ciencia social que estudia, de qué manera se organiza y gestiona una empresa; cómo se gestionan los recursos con los que cuenta, los procesos por los que pasa y los resultados de sus actividades.

Indica que “La Administración busca precisamente en forma directa la Obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y solo a través de ella se refiere a la máxima eficiencia o aprovechamiento de los recursos materiales, tales como capital, materia prima, máquinas, etc.”¹

La Administración es una ciencia social y técnica enfocada en la coordinación de actividades de trabajo de modo que se realicen de forma eficiente y eficaz por otras personas y a través de ellas. Así los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, y el conocimiento de la organización obtienen el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines que persiga la organización, también es definida como administración de empresas, empresa se refiere a un negocio, dependencia, gubernamental, hospital, universidad y cualquier otro tipo de organización de negocios y no de negocios.²

¹ Reyes 2004. Administration Moderna

² Koontz y Weihrich 2008. [Books.google.es/books?isbn=0070144958](https://books.google.es/books?isbn=0070144958)

2.1.2. Gestión financiera

Las finanzas son el “Arte y la ciencia de administrar el dinero”. Todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero, lo gastan o invierten. Por lo que se considera que los deberes que tiene a su cargo el responsable del área financiera dentro de una empresa o proyecto y su debida ejecución es importante para alcanzar los objetivos definidos con anterioridad. Esta gestión financiera comprende una serie de actividades correspondientes a la contabilidad y las estrategias financiera. Es por ello que debido a la importancia de la salud financiera de una empresa, se debe prestar atención a las actividades diarias de la compañía en sus procesos productivos. De manera que es imprescindible la implementación de controles administrativos que enmarquen las directrices con formatos que brinden información precisa y confiable, para que la gestión financiera sea eficaz.³

2.2.1. Gestión de Servicio

Es un conjunto de capacidades organizativas especificadas con el fin de generar valor para los clientes en forma de servicio.⁴

2.2.2. Rentabilidad

Las medidas utilizadas para medir la rentabilidad de los hoteles son: la ocupación, el precio promedio y el ingreso que se obtienen por la venta de habitaciones, mejor conocido como RevPar (ingreso por habitación disponible o Revenue Per Available Room).⁵

³ Gitman 2003. Principios de Administración Financiera

⁴ Copyright protected. www.vnharen.net. Gestión de Servicios de TI. Basados en ITIL V3

⁵ Para Talón et.al. (2008). Estructura de mercados turísticos

Es importante señalar que el RevPar es un indicador de la rentabilidad obtenida exclusivamente por la venta de habitaciones y que para llegar a obtenerlo no se puede tomar como referencia los ingresos totales del hotel ya que dentro de esta cifra entran conceptos diferentes a la reservación del hotel, como serian lavandería, a y b, entre otros.

2.1.3. Administración

El término de administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia, eficacia, a través de otras personas y conjunto con ellas.⁶

2.1.4. Administración Turística

La puesta en marcha de un destino Turístico requiere la creación de un organismo en específico encargado del estudio de las oportunidades y del potencial del país a partir de sus recursos naturales, culturales, financieros y humanos. Después hará que este organismo impulse las relaciones públicas y privadas tanto en equipamiento turístico necesario para el funcionamiento. Con el diseño de plan estratégico deberá incluir un marco legal en el cual se ordene la actividad turística.⁷

2.1.5. Calidad

La calidad es la capacidad que tiene este para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Para poder proporcionar calidad el proveedor deberá evaluar continuamente la forma en que se experimenta el servicio y lo que el cliente espera de el al futuro.⁸

⁶ Stephen P, Robins. David A. de Cerezo 2009. Fundamentos de Administración

⁷ Oriol Miralbel Izard. 2005. Gestión Pública

⁸ Editorial del Gobierno Británico. Fundamentos Gestión de TI basado en ITIL 2008

Lo que el cliente considera normal puede resultar algo especial para otro y sin embargo con el tiempo el cliente se acostumbra a lo que consideraba especial al principio. La calidad es el conjunto de características del producto o servicio que influyen en la satisfacción de las necesidades explícitas e implícitas.

2.1.6. Control Interno

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la ejecución de objetivos siguientes: ⁹

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad en la información financiera
- ✓ Cumplimiento de la leyes y regulaciones aplicable

2.1.7. Controlar

Después de fijar las metas, diseñar planes, estructurar la organización, capacitar, formar y dirigir a la fuerza laboral, es necesario llevar a cabo todas aquellas actividades orientadas al fin de la organización, por lo tanto es preciso vigilar el desempeño actual y evaluar si las cosas van como estaba previsto, de manera que si hay desviaciones se pueda tomar las medidas necesarias para encaminar y retomar las riendas del desempeño. “Este proceso de vigilar, comparar, corregir y emprender las acciones que hacen falta, es lo que entendemos por la función del control”.¹⁰

⁹ Committee of Sponsoring, edition 4ta (2003). Control Interno.

¹⁰ Gitman 2003. Principios de Administración Financiera.

2.1.8. Dirigir

Se consideran que es la manera de influir en el personal para que unifiquen esfuerzos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. En esta función el liderazgo predomina ya que es la capacidad que tiene el gerente de dar seguimiento, dado que las personas tienden a seguir a aquellos que comparten sus necesidades, deseos y actitudes, por lo que es indiscutible definir que, dirigir involucra la motivación, estilos y enfoques de liderazgo. ¹¹

2.1.9. Eficacia

Completar las actividades para alcanzar las metas de la organización, se define como hacer las cosas correctas, es el logro de objetivos. ¹²

2.1.10. Eficiencia

Capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión, se define como hacer bien las cosas. Alcanzar los fines con el mínimo de los recursos.

Los administradores o gerentes ejecutan ciertas acciones o deberes cuando de manera eficaz y eficiente coordinan el trabajo de los demás al estudiar administración consideran necesario desglosarla en cinco funciones que los gerentes deben desempeñar siendo estas: planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. ¹³

^{11, 12 y 13} Koontz y Weihrich 2008. [Books.google.es/books?isbn=0070144958](https://books.google.es/books?isbn=0070144958)

2.1.11. Estados financieros

Se refiere que éstos son documentos que muestran la situación contable y financiera de una organización, así como su capacidad de cubrir sus obligaciones en una fecha determinada, la cual puede ser pasada, presente o futura. Su finalidad es la de servir de medio para comunicar la información financiera a los interesados de la empresa o a los propietarios, gerentes y/o administradores. Los estados financieros básicos son: Estado de flujo de efectivo, estado de resultados y balance general.¹⁴

2.1.12. Estado de flujos de efectivo

Indica que este documento presenta los flujos positivos y negativos de efectivo planeados de una empresa y se utiliza como un instrumento de apoyo en la administración del efectivo en el corto plazo.¹⁵

2.1.13. Estado de resultados

El estado de resultados, es el documento que proporciona un resumen financiero de los resultados de las operaciones de la empresa durante un período determinado.¹⁶

Indica los resultados de las actividades de una empresa dirigidas al logro de utilidades durante el periodo que abarca. Indica los ingresos, gastos, ganancias, pérdidas y la utilidad (o pérdida) neta resultante. El estado de resultados presenta cifras de los componentes de la utilidad y de las ganancias por acción

^{14,15 y 16} Gitman 2003. Principios de Administración Financiera

2.1.14. Evaluación

Para evaluar un proceso o desempeño dentro de las empresas se debe establecer un conjunto de parámetros que se enfoquen en los “resultados” que se esperan de una planeación estratégica, así como las mediciones que se utilizarán para supervisar que tan bueno es el desempeño de una empresa o proyecto en relación a sus resultados. De manera que el proceso de evaluar la efectividad es el paso final en el proceso de planeación, cuando debería de ser el primero en todo inicio de proyectos y negocios en general.

La evaluación es una parte importante de la gestión, no una adición, poner en marcha procesos de evaluación resulta necesario para saber cómo se está trabajando, si se cumplen los objetivos según lo planificado, con que ritmo a qué precio y con qué efectos secundarios, la evaluación es imprescindible para conocer lo que se hace, como se hace y como mejorar lo que se hace, ya que no basta planificar perspicazmente, ni actuar con buena intención, es preciso analizar lo que sucede con el desarrollo del plan y con la incidencia de los imprevistos con el mismo.

La evaluación de una gestión administrativa financiera es elemental para estudiar la salud financiera de las empresas. Todo negocio debe evaluarse constantemente y ver los posibles escenarios para evitar sorpresas en su desarrollo. Estos escenarios están relacionados con la liquidez en el negocio.¹⁷

¹⁷ Belén Ena Ventura 2006. Gestión Administrativa de personal

Es decir, si no hay liquidez, no hay ventas, ni rentabilidad, por lo tanto, no se cumple con los objetivos, habrá una inadecuada dirección por el descontrol y los riesgos afectarán al negocio. Se debe saber si se están fijando adecuadamente las políticas y estrategias que controlen el cumplimiento de los objetivos y las metas; conocer cuáles son los resultados de los planes, los mismos que deben ser comunicados en forma cualitativa y cuantitativa. Con respecto a la aplicación de riesgos, se debe aplicar el análisis de tendencias del comportamiento de los indicadores de liquidez, apalancamiento, endeudamiento, gestión, rentabilidad, entre otros factores.

Es importante conocer el comportamiento de las ventas, los costos y la productividad de igualmente, en qué medida los controles sirven para administrar los riesgos, también el nivel de confianza de la información contable y las contingencias tributarias, los sistemas de eficiencia y eficacia de los procesos. Por último se deben evaluar los riesgos del sistema informático para ver si tienen un plan de contingencias para continuar operando, niveles de seguridad. Sólo cuando las empresas conocen sus debilidades.

2.1.15. Evaluación financiera – económica

La evaluación financiera contempla un análisis de todos los flujos necesarios de una organización, distinguiendo capitales propios y ajenos para determinar la capacidad financiera, así como la rentabilidad del capital invertido en el proyecto, permitiendo conocer ciertos aspectos, como situación crediticia, capacidad de pago, suficiencia de capital de trabajo y vencimiento a largo plazo.

Esta actividad implica determinar la inversión de un proyecto, sus flujos de efectivo (positivos o negativos), la vida útil del mismo, el valor de rescate y toda la información cualitativa que se considerará para el análisis. Asimismo, consiste en la evaluación de los rendimientos que generan los proyectos de inversión.¹⁸

¹⁸ Aldana 2006. Negocios Internacionales

2.1.16. Planificar

Implican que los administradores piensan con antelación a sus metas y acciones que se basan en sus actos, método o plan lógico y no en sus corazonadas. Los planes presentan sus objetivos de la organización y estos establecen los procedimientos más idóneos para alcanzarlos.

El primer paso para planificar consiste en dirigir las metas de la organización y luego se establecen las metas para cada subdivisión, definidas estas en programas para alcanzar las metas de manera sistemática.¹⁹

2.1.17. Punto de equilibrio

Dentro de las operaciones comerciales que realiza una empresa existe un punto en el cual se puede determinar que los ingresos derivados de la venta de un producto o servicio son iguales a sus costos, y a esto se llama punto de equilibrio.²⁰

2.1.18. Servicio

Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos. Los resultados dependen de la realización de tareas y están sujetos a diversas restricciones, los servicios mejoraran el rendimiento y reducen el efecto de las restricciones, lo que aumenta la probabilidad de conseguir los resultados deseados.²¹

¹⁹ James Rthur Finch Stoner 2006. Administration

²⁰ Aldana 2006.Negocios Internacionales

²¹ Copyright protected. www.vanharen.net. Gestión de servicios de Ti. Basado en ITIL V3

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La Industria de la Hospitalidad ha crecido extraordinariamente a través de los años y muchas compañías están esperando hacer del servicio su factor de margen competitiva lo que lleva a que las empresas elevan los niveles de servicios, para poder lograr sus objetivos.

2.2.3. Análisis Financiero

El análisis financiero es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia. El análisis financiero se lleva a cabo mediante el empleo de métodos, mismos que pueden ser horizontales y verticales. Los métodos horizontales permiten el análisis comparativo de los estados financieros. Los métodos verticales son efectivos para conocer las proporciones de los diferentes conceptos que conforman los estados financieros con relación al “todo”.²²

2.2.4. Análisis de sensibilidad

Se refiere que la rentabilidad es la relación que se da entre los ingresos y los costos y gastos que se generan por el uso de activos en operaciones productivas dentro de una organización.

Para que una organización pueda ser rentable, se requiere que la relación entre sus ingresos y los costos generados por el uso de sus activos sea positiva, lo cual puede ser únicamente por dos formas: 1) aumentando los ingresos por medio de incrementar el número de unidades a vender a sus clientes; y 2) por medio de la reducción radical de sus costos.

²² www.andragogy.org/_Cursos/Curso00169/Temario/.../TEMA_2_pyme.p... 2005

El aumentar los ingresos a través de las ventas implica que puedan ser estas al crédito y contado, de manera que al realizar ventas al crédito se mantienen saldos por parte de los clientes y este registro contablemente es llamado cuentas por cobrar, como se debe entonces administrar esta cuenta.²³

2.2.5. Apalancamiento

Se interpreta con el número de unidades de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre los recursos de terceros.²⁴

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

Dicho apoyo es procedente si la rentabilidad del capital invertido es superior al costo de los capitales prestados, en ese caso, la rentabilidad del capital queda mejorada por este mecanismo “efecto de palanca”. En términos generales, en una empresa con fuerte apalancamiento, una pequeña reducción del activo podría absorber casi totalmente el patrimonio, por el contrario un pequeño aumento podría significar una gran revalorización de ese patrimonio.

2.2.6. Apalancamiento Financiero

El apalancamiento financiero indica las ventajas o desventajas del endeudamiento con terceros y como este constituye a la rentabilidad del negocio, dada la estructura financiera de la empresa. Su análisis es fundamental para comprender los efectos de los gastos financieros en utilidades. De hecho, a medida que las tasas de interés son más elevados, y es más difícil que las empresas puedan apalancarse financieramente.

²³ Gitman 2003. Principios de administración Financiera

²⁴ slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros. 2012

Si bien existen diferentes formas de calcular el apalancamiento financiero, la fórmula que se presenta a continuación tiene la ventaja de permitir comprender fácilmente los factores que lo conforman.²⁵

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Patrimonio}}}{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos e Intereses}}{\text{Activo Total}}}$$

De esta forma el apalancamiento financiero depende y refleja a la vez, la relación entre los beneficios alcanzados antes de interés e impuesto el costo de la deuda y el volumen de esta. Generalmente cuando el índice es mayor a 1 que los fondos ajenos remunerables contribuyen a que la renta general de los fondos propios sea superior a lo que sería si la empresa no se endeudaría. Cuando el índice es menor a 1 indica lo contrario, mientras es igual a 1 la utilización de los fondos ajenos es indiferente desde el punto de vista económico.

2.2.7. Contabilidad general

Es un proceso que proporciona información útil a las partes vinculadas e interesadas en el giro de negocio de una organización, siendo su principal fin el de suministrar datos exactos y oportunos para la toma de decisiones. También se puede decir que es el medio por el cual se miden y se dan a conocer los eventos económicos.

Se dice que es un proceso, debido que se desarrollan una serie de actividades relacionadas entre sí, siendo las mismas la ejecución de los registros de inventario, diario, mayor y balance, los que reflejan las transacciones que realiza una empresa durante y en un período determinado.

²⁵ [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

Cuando una organización efectúa una transacción, la misma se debe de reflejar en los registros de inventario, diario, mayor y balance, es importante resaltar que los últimos dos registros no pueden elaborarse sin que previamente sea realizado el de diario, razón por la cual se dice que están relacionadas entre sí dichas actividades.²⁶

2.2.8. Contabilidad administrativa

La contabilidad administrativa, mide, analiza y presenta información financiera, con la finalidad de ayudar a los gerentes en la toma de decisiones concentrada en informes internos, de tal manera que los gerentes utilizan la información que proporcionar para elegir, comunicar e implementar las estrategias que aseguren el poder alcanzar las metas propuestas.²⁷

2.2.9. Contabilidad financiera

La información que describe los recursos, obligaciones y actividades financieras de una organización y se centra en la presentación de informes a terceros, dícese un banco, inversionista, entidad gubernamental y proveedores. Permite determinar la posición de una empresa financieramente en un período determinado y el resultado de sus operaciones para describir sus actividades financieras durante el año.²⁸

²⁶, ²⁷ y ²⁸ Homgren, et al 2007. Contabilidad de Costos. Pág. 185

2.2.10. Costeo directo

Es un método o sistema de contabilidad que valúa el inventario y permite establecer cuáles son los costos variables y los costos fijos de una organización en un período de operaciones, con el objeto de conocer cuál es el margen de utilidad de cada una de las unidades para cubrir los costos fijos o costos de operación más la contribución que la entidad espera obtener.²⁹

Los costos fijos son aquellos que se tienen de manera permanente sin importar el volumen de producción o venta; mientras que los costos variables se son aquellos que se incrementan o disminuyen dependiendo de las unidades que se produzcan o comercialicen. Por lo tanto el propósito de este método es proporcionar información relevante a la dirección de la empresa.

2.2.11. Endeudamiento del activo

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cual el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de los acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo se está descapitalizando y su estructura más arriesgada. Por lo contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores.³⁰

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

²⁹ Aldana 2006. Negocios Internacionales. Estrategias Globales

2.2.12. Endeudamiento Patrimonial

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se pueden pagar con patrimonio, puesto que ambos se constituyen en un compromiso para la empresa.

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que esta utiliza, ya sean propios o ajenos indicando si el capital o patrimonio son suficientes.³¹

2.2.13. Endeudamiento del Activo Fijo

El coeficiente resultante de esta relación indica las unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad monetaria invertida en activo fijo. Si el cálculo de este indicador arroja un cociente mayor o igual 1, significa que la totalidad del activo fijo se pudo haber financiado con el patrimonio de la empresa, sin la necesidad de préstamo de terceros.

$$\text{Endeudamiento del Activo Fijo} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$$

^{30 y 31} [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

Para elaborar un índice se utiliza el valor del activo fijo neto tangible (no se toma en él cuenta el intangible), debido a que esta cuenta indica la inversión en maquinaria y equipos que usan las empresas para producir.³²

2.2.14. Estabilidad

La estabilidad se define como la capacidad que tiene la empresa de mantenerse en operación en el mediano y largo plazo, la cual se determina mediante el estudio de su estructura financiera, particularmente, de las proporciones que existen en sus inversiones y fuentes de financiamiento.³³

2.2.15. Impacto de los Gastos de Administración y ventas

Si bien una empresa puede presentar un margen bruto relativamente aceptable, esto puede verse disminuido por la presencia de fuertes gastos operacionales (administrativos y ventas) que terminaran en un bajo margen operacional y la disminución de las utilidades netas de la empresa.³⁴

Impacto de los Gastos de Administración y ventas=
$$\frac{\text{Gastos Administración y ventas}}{\text{Ventas}}$$

La necesidad de preveer esta situación hace que el cálculo de este índice carezca en importancia, adicionalmente porque podrá disminuir las posibilidades, con lo cual las expectativas de crecimiento serán escasas. El deterioro de la opción de capitalización vía utilidades podría impulsar a la vez a un peligroso endeudamiento que a mediano plazo, restrinja los potenciales beneficios que generara la empresa.

^{32y 33} [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

³⁴ www.andragogy.org/_Cursos/Curso00169/Temario/.../TEMA_2_pyme.p... 2005

2.2.16. Impacto de la Carga Financiera

Su resulta indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas e ingresos de operación del mismo periodo, es decir, permite establecer las incidencias que tienen los gastos financieros sobre los ingresos de la empresa.³⁵

$$\text{Impacto de la carga financiera} = \frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas}}$$

2.2.17. Indicadores de Liquidez

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía al pagar sus pasivos corrientes al convertir sus activos en efectivo corriente. Se trata de determinar qué pasaría si la empresa se le exige el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menos a un año. De esta forma los índices de liquidez aplicados en un momento determinado avalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en el caso excepcional.³⁶

2.2.18. Indicadores de Gestión

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con el cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma miden el nivel de rotación de los niveles de rotación de los componentes del activo, el grado de recuperación de los créditos y pagos de las obligaciones, la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos, y el peso de diversos gastos en la firma en relación con los ingresos generados ventas.

³⁵ y ³⁶ [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

En varios indicadores, se pretende imprimirle un sentido dinámico al análisis de aplicación de recursos mediante la comparación entre cuentas de balance (estático) y cuentas de resultado (dinámicos). Lo anterior surge de un principio fundamental en el campo de las finanzas de acuerdo al cual todos los activos financieros de la misma, de tal manera que no conviene mantener activos improductivos o innecesarios lo mismo que ocurre en el caso de los gastos, que cuando registran valores demasiado altos respecto a los ingresos demuestran mala gestión en el área financiera.

2.2.19. Indicadores de Rentabilidad

Los indicadores de rendimiento también denominados indicadores de rentabilidad o lucrativitas, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera de cómo se produce el retorno de los valores invertidos de la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).³⁷

2.2.20. Indicadores de Solvencia

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la convivencia del endeudamiento.

³⁷ [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización despende entre otras variables de la situación financiera de la empresa en particular. De los márgenes de rentabilidad de la misma y del nivel de las tasas de interés vigentes en el mercado, teniendo siempre presente que trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que debe pagar por este dinero.

Por lo parte los acreedores para poder otorgar nuevo financiamiento generalmente prefiere que la empresa tenga endeudamiento bajo, una buena situación de liquidez y una alta generación de utilidades, factores que disminuyen el riesgo del crédito.³⁸

2.2.21. Integración de personal

Es vital dotar a la organización de todos aquellos elementos que forman parte de la estructura organizacional, siendo estos tanto humanos como materiales, los cuales son necesarios para su eficaz funcionamiento.

Consiste entonces en ocupar y mantener así los puestos de trabajo indispensables para conformar la fuerza laboral, esto aplicando el reclutamiento, selección contratación, ascensos, evaluación, así como identificar las necesidades del personal que se tiene disponible, para motivar su desempeño, a través de una planeación de carrera, compensación, capacitación y desarrollo, en otras palabras desarrollar al personal actual que ocupan los puestos para que cada una de las tareas se cumplan con efectividad y eficiencia, de esta manera se unifican esfuerzos en busca del logro de las metas propuestas.

³⁸ [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

De manera que integración es la función que ayuda a obtener e implementar los recursos necesarios para que la organización pueda realizar todas las actividades encaminadas a la productividad por consiguiente alcanzar sus objetivos.³⁹

2.2.22. Liquidez Corriente

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, cuanto más alto sea el coeficiente la empresa tendrá la oportunidad de efectuar sus pagos a corto plazo.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

La liquidez corriente muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a sus vencimientos a corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de liquidez, y posteriores problemas de insolvencia.⁴⁰

Generalmente se maneja el criterio de que una relación adecuada entre los activos y pasivos corrientes es de 1 a 1. Considerándose especialmente desde el punto de vista del acreedor que el índice es mejor cuando alcanza valores más altos. No obstante esta última percepción debe tomar en cuenta que un índice demasiado elevado puede ocultar el mal manejo de activos corrientes, pudiendo tener la empresa exceso de liquidez pocos productivos.

³⁹ Catalán (2010). Leyes de Servicios Sociales

⁴⁰ [slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

2.2.23. Margen Bruto

Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de las deducciones de impuestos.

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{costo de venta}}{\text{Ventas}}$$

En el caso de las empresas industriales el costo de venta corresponde al costo de producción más el de los inventarios de productos terminados. Por consiguiente, el método que se utilice para valorar los diferentes inventarios (Materia prima, productos en proceso y productos terminados) pueden incidir muy significativamente en el costo de venta y por lo tanto en el margen bruto.⁴¹

2.2.24. Margen Operacional

La utilidad operacional está influenciada no solo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de la administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar. Una compañía podría desarrollar su actividad social sin incurrir en gastos financieros.

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

⁴¹ slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de la empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, así mismo independientemente de la forma como haya sido financiado.

Debido a que la utilidad operacional es el resultado de los ingresos operacionales menos el costo de venta, los gastos de administración y venta este índice puede tomar valores negativos, debido a que no se toman en cuenta los otros ingresos no operacionales que pueden ser la principal fuente de ingresos que determinen que la empresa tenga utilidades como en el caso de las empresas Holding.⁴²

2.2.25. Operaciones financieras

Respecto a las operaciones financieras que “Son las que tienen por objeto procurar al organismo social, los elementos económicos que forman la base indispensable para la adquisición, conservación y operación de todos sus elementos, materiales y humanos, y enseñan la mejor manera de combinar y aprovechar esos elementos económicos traducidos a dinero”.

Es importante que se tenga en cuenta que tanto las funciones como los procesos no son independientes, sino que se relacionan entre sí.

En el momento que una organización comienza a elaborar un plan de gestión administrativa y financiera, debe tener como prioridad darle la forma adecuada a las actividades y departamentos a través de un sistema financiero y contable para lograr hacer posible la ejecución del mismo, ya que las operaciones financieras encierran todas las actividades que se puedan generar para manejar y aprovechar los recursos económicos de la empresa con fin de lucro a través de un sistema contable.⁴³

⁴² Ponce (2004:32) Evaluación de la Gestión Administrativa

⁴³ slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012

2.2.26. Período Medio de Pago

Indica el número de días que la empresa tarda en cubrir sus obligaciones de inventarios. El coeficiente adquiere mayor significado cuando se lo compara con los índices de liquidez y el periodo de cobranza.

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{\text{Cuentas y documentos x pagar}}{\text{Inventarios}} \times 365$$

Con relativa frecuencia, periodos largos de pagos a los inventarios, de un exceso del periodo medio de cobranzas o incluso de una falta de potencia financiera.⁴⁴

2.2.27. Productividad

La productividad, en términos generales, puede definirse como la capacidad de una empresa de producir utilidades suficientes para retribuir a sus inversionistas y promover el desarrollo de la misma. Esta capacidad se determina mediante el estudio de la eficiencia de las operaciones, de las relaciones entre las ventas y los gastos y de la utilidad con la inversión del capital. Los métodos de análisis que comúnmente se emplean en el estudio de los estados financieros.⁴⁵

⁴⁴ y ⁴⁵ slideshare.net/Solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012

2.2.28. Prueba Acida

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de las ventas de sus existencias; es decir básicamente con los saldos de efectivos, el de cuentas por cobrar, de sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferentes de los inventarios.

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

No se puede precisar cuál es el valor ideal para este indicador, pero en principio el más adecuado podría acercarse a 1, aunque es admisible por debajo a este nivel dependiendo del tipo de empresa y la época del año sea hecho el corto del balance. Al respecto de índice cabe recalcar que existe una gran diferencia por razones obvias entre lo que debe ser la prueba acida para una empresa industrial que para una empresa comercial pues de acuerdo a su actividad las cantidades de inventario que manejan son distintas, teniendo esta cuenta diferente influencia en la valoración de la liquidez.⁴⁶

2.2.29. Presupuesto

Es una representación en la cual se asignan los fondos para cada una de las áreas o departamentos y las actividades que forman parte de un proyecto; implicando una estimación de capital, costos, ingresos, y unidades o productos requeridos para lograr los objetivos.

⁴⁶ www.andragogy.org/_Cursos/Curso00169/Temario/.../TEMA_2_pyme.p... 2005

Que el presupuesto es “La expresión cuantitativa de un plan de acción propuesto por la gerencia para un período específico” un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros, como los no financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia.

Un presupuesto financiero cuantifica las expectativas de las gerencias con respecto a los flujos de efectivo, utilidad, y situación financiera. Los presupuestos son herramientas de planeación y control, estando por ende ligados al proceso administrativo.⁴⁷

2.2.30. Servicio de atención

En los comedores, restaurantes el cliente puede acceder a diferentes servicios, las instalaciones necesarias se encuentran dentro de los establecimientos.⁴⁸

2.2.31. Servicio al cliente.

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.⁴⁹

⁴⁹ Escuela De Hotelería Y Turismo 2004

2.2.32. Sistemas contables

Los sistemas contables son el personal, procedimientos, mecanismos y registros que utiliza una organización para desarrollar y transmitir información contable útil a quienes toman decisiones, es decir conjunto de herramientas que facilitan el procesamiento de la información contable financiera. Este conjunto combinado en un sistema ERP.⁵⁰

2.2.33. Sistema de costos

Los sistemas de costos son un conjunto de normas y procedimientos, técnicas, métodos y criterios que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, para calcular e integrar los elementos básicos en un proceso de registro de los gastos de una o varias actividades productivas o comerciales de una empresa, tales como productos o servicios, sueldos o salarios y gastos de venta, de forma interrelacionada con los sistemas que garantizan el control de la producción, comercialización, así como de los recursos materiales laborales y Financieros.⁵¹

2.2.34. Solvencia

La solvencia es la capacidad que tiene la empresa para cumplir oportunamente con el pago de sus obligaciones a plazo mejor de un año. La solvencia se determina mediante el estudio del capital neto de trabajo y de sus activos.⁵²

⁵⁰ Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente p.19

⁵¹ Horngren, et al (2007) Contabilidad de costos

2.2.35. Rentabilidad Financiera

Cuando un accionista o socio decide mantener la inversión en la empresa, es porque la misma le responde con un rendimiento a las tasas de mercado o indirectamente recibe otro tipo de beneficios que compensa su frágil o menor rentabilidad patrimonial.

De esta manera la rentabilidad financiera se constituye en un indicador sumamente importante, pues mide el beneficio neto (deducido los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores) generado a la inversión de los propietarios de la empresa. Refleja además las expectativas de los accionistas o socios que suelen estar representadas por el denominado costo de oportunidad, que indica la rentabilidad que dejan de percibir en lugar de optar por invertir en otras alternativas de riesgo.

Si bien la rentabilidad neta se puede encontrar fácilmente dividiendo la utilidad neta para el patrimonio, la formula a continuación permite identificar qué factores están afectando a la utilidad del accionista.⁵³

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

⁵³ slideshare.net/solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012

2.2.36. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen neto)

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional para establecer si la utilidad procede directamente de la operación de la propia empresa, o ingresos diferentes. La inconveniencia de estos últimos se deriva del hecho de que este tipo de ingresos suelen ser inestables o esporádicos que no reflejan la rentabilidad propia del negocio. Puede ser que una compañía una utilidad aceptable después de haber presentado una pérdida operacional. Entonces sí; solamente se analizara el margen neto, las conclusiones serian completamente erróneas.⁵⁴

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

2.2.37. Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)

Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independiente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

$$\text{Rentabilidad del activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$$

Si bien la rentabilidad neta del activo se puede obtener dividiendo la utilidad neta para el activo total, la variación presentada en su fórmula conocida como “Sistema Dupont”, permite relacionar la rentabilidad de ventas y la rotación del activo total, con lo que se puede identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo.

⁵⁴ slideshare.net/solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012

En algunos casos este indicador puede ser negativo debido que para obtener las utilidades netas, las utilidades del ejercicio se ven afectadas por la conciliación tributaria, por lo cual, si existe un momento muy alto de gastos no deducibles, el impuesto a la renta un valor muy elevado, el mismo que, al sumar con la participación a trabajadores puede ser incluso superior a la utilidad del ejercicio.

2.2.38. Rentabilidad Operacional del patrimonio

La rentabilidad neta del patrimonio permite identificar que les ofrece a los socios o accionistas el capital que ha invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores. Por tanto para sus análisis es importante tomar en cuenta la diferencia que existe entre este indicador y la rentabilidad financiera, para conocer cuál es el impacto de los gastos financieros e impuestos en la rentabilidad de los accionistas.⁵⁵

2.2.39. Rotación del Activo Fijo

Indica la cantidad de unidades vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados. Señala también una eventual insuficiencia en ventas, por ellas las ventas deben estar en proporción de lo invertido en la planta y en el equipo. De lo contrario, las unidades se reducirán, pues se verían afectados por la depreciación de un equipo excedente o demasiado caro; los intereses de préstamos contraídos y los gastos de mantenimiento.⁵⁶

$$\text{Rotación del Activo Fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$$

⁵⁶ y ⁵⁶ [slideshare.net/solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012](https://www.slideshare.net/solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros.2012)

2.2.40. Rotación de Ventas

La eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces, en un determinado nivel de ventas, se utilizan activos.

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

Este indicador se lo conoce como coeficiente directiva, puesto que mide la efectividad de la administración. Mientras mayor sea el volumen de ventas que se pueda realizar con determinada inversión, más eficiente será la dirección del negocio.

Para un análisis más completo se lo asocia con los índices de utilidad de operación a ventas, utilidad a activo y el periodo medio de cobranzas.⁵⁷

2.2.41. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Leyes Generales del Turismo

Tal como lo explica Ángel Fernández Ortega (2005) dado que el turismo es un sector amplio y heterogéneo para con una propia sustantividad, las comunidades autónomas han procurado dotarse de una gran ley que regule de forma global todo lo relativo a las empresas y actividades turísticas.

Las leyes incluyen ordenación de los siguientes aspectos dentro de un ámbito territorial.

⁵⁷ [slideshare.net/solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros](https://www.slideshare.net/solfin/tablas-formulas-y-conceptos-financieros).2012

- ✓ Derechos y deberes del turista como de los proveedores del servicio turístico.
- ✓ El alojamiento y las diferentes modalidades de alojamiento.
- ✓ La restauración y todos aquellos establecimientos que se dediquen a servir comidas y bebidas
- ✓ Servicio y actividades de información turística.

Las leyes de turismo establecen además el marco para el fomento de la planificación o promoción turística, así como fijan los instrumentos necesarios para llevar a términos de acciones.

Regulación de las Actividades Turísticas

Por lo que se refiere a los textos normativos de rango inferior encargados de fijar el detalle de las ordenanzas de la actividad turística, estos se suelen hacer en los siguientes ámbitos.

- ✓ Características y requisitos necesarios que han de tener establecimientos turísticos (Alojamiento, restaurantes, etc.) los equipamientos turísticos (parque acuáticos, piscinas, etc.) y servicios turísticos.
- ✓ Características y requisitos necesarios para ejercer como empresa turística (Organizaciones de viaje, alojamiento de hoteles, etc.)
- ✓ Normas de funcionamiento de la actividad de intermediación, de acuerdo con las directivas de protección del consumidor y de la ley de turismo.
- ✓ Reglamentos de precios, reservas y servicios complementarios de los establecimientos turísticos.

2.3.1. Constitución de la república del Ecuador.

Los fundamentos legales que cubre el desarrollo de esta investigación se contempla en:

Viabilidad Legal:

Extractos de la Ley que abalicen la creación de la Empresa y leyes requeridas.

1) Constitución Política de la República del Ecuador.

Art. 66. Numeral 13.- El derecho de asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

Art.66.Numeral 15.- El derecho a desarrollar actividades económicas en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

Art.66. Numeral 25.- Derecho de acceder a los bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como de recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Art.3 Literal 6.- Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

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

2.3.2. Ley de Turismo

Art.5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades.

- Alojamiento
- Servicios de alimentos, bebidas

- Transportación cuando se dedica principalmente al turismo
- Operación cuando las agencias de viaje proveen su propio transporte

En la actualidad se observa que en el Ecuador el Turismo se ha ido desarrollando en escala acelera gracias al actual gobierno que ha ido dando apertura tanto a turistas nacionales como internacionales, con el objetivo de ir fomentando el crecimiento turístico.

- La intermediación agencia de servicios turísticos y organizadores de eventos, congresos y convecciones.
- Casinos, salas de juegos.

Art.8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el Registro Turístico y la Licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujetan a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art.9.- El Registro de Turismo consiste en la Inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de las actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta ley. En el Registro se establecerá la clasificación y categoría que corresponda.

Art.10.- El Ministerio de Turismo o los Municipios y Consejos provinciales a los cuales esta cartera de Estado, les transfiere esta facultad, consideran a los establecimientos turísticos la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

2.3.3. Contraloría General del Estado

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su artículo 77 literal b) del numeral 1, establece entre las atribuciones y obligaciones de las máximas autoridades.

“Disponer que los responsables de las respectivas unidades administrativas establezcan indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivos, la eficiencia de la gestión institucional y el rendimiento individual de los servidores”.

Así mismo el literal b) del numeral 2 del artículo antes citado, prescribe como obligación de las autoridades y servidores de las unidades administrativas.

“...establecer y utilizar indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar la gestión de la pertinente unidad y el rendimiento individual de los servidores y mantener actualizada la información”.

A pesar de que el Supermercado Fénix., no es una empresa pública, los artículos antes mencionados se pueden aplicar para un mejor control sobre la gestión del negocio y evaluar el riesgo.

2.3.4. Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 19. Obligación de llevar contabilidad. Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás

trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 20. Principios generales. La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21. Estados financieros. Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

2.3.5. Servicio de Rentas Internas SRI

Este organismo del sector público se encarga de la recolección de impuestos por las diferentes actividades de la empresa, sea que actúe como agente de retención o de percepción de tributos, por lo que es importante que la compañía esté al día con sus obligaciones. El incumplimiento de los reglamentos vigentes puede ocasionar incluso el cierre definitivo de sus operaciones.

2.3.6. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS

Es un organismo autónomo al cual se debe realizar mensualmente el depósito de los aportes de los empleados, adicionalmente otros beneficios adicionales como décimo tercero y cuarto sueldos, para lo cual es indispensable que la compañía cuente con un adecuado sistema de cálculo de provisiones por este concepto para evitar problemas posteriores. Por ejemplo una de las obligaciones de la

compañía como empleador es afiliarse al Seguro Social a sus empleados desde el primer día de labores, caso contrario se deberá pagar multas e intereses por su incumplimiento.

2.3.7. Ministerio de Trabajo

Es el organismo con el cual se deben cumplir las obligaciones de legalización y registro de contratos de los empleados y la presentación de obligaciones patronales tales como décima tercera, décima cuarta remuneración, pago de utilidades, entre otros, con esto se garantiza la estabilidad y respaldo de los empleados, en caso de posibles desavenencias en aspectos laborales, por lo que se requiere cumplir adecuadamente con esta obligación.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La vida no es sino una continúa sucesión de oportunidades para sobrevivir.

Gabriel García Márquez

3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación se aplicaron en base a la necesidad de información a obtener:

3.1.1. Método descriptivo

Por medio de este método se realizó la tabulación respectiva de datos recopilados en las encuestas con sus respectivos análisis de los objetivos trazados en la evaluación de la gestión administrativa – financiera y de servicios del Complejo Turístico Manila Park Center.

3.1.2. Método Analítico

Consistió en descomponer en partes algo complejo, dentro del análisis de desintegran en sus partes a un objeto, para describirlas enumerarlas, lo que es más importante explicar las causas de los hechos o fenómenos que constituyen el todo. A través de este método, se procedió al análisis de la información recopilada para explicar sobre los servicios que ofertados y su impacto en la rentabilidad en el Complejo Turístico Manila Park Center.

3.1.3. Método Estadístico

Por medio de este método se obtuvo la información necesaria para resumir y representar de la forma más adecuada el material numérico para luego interpretar los datos obtenidos en la investigación representándolos mediante gráficos y simplificándolos mediante un análisis.

3.1.4. Método Heurístico

Por medio de este método se procedió a la búsqueda del problema y el que ayudó a encontrar, especialmente los medios para resolver; por medio de este método se pudo realizar conjeturas en el comportamiento de cada una de las respuestas dadas en el transcurso de la investigación.

3.2. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó para este estudio las técnicas de observación y Bibliográfica, ya que permitió determinar la situación de las variables en estudio.

3.2.1. Observación

A través de este proceso se logró obtener ciertos rasgos existentes con el objeto de la investigación, determinando su incidencia o no en el problema que se averiguó, cuyo análisis conllevó a proponer las soluciones.

3.2.2. Bibliográfica

Esta técnica sirvió como punto de partida para la ejecución del proceso investigativo, por lo que permitió en el desarrollo analizar, evaluar y buscar fuentes de consulta sean estas primarias y secundarias tomadas de libros, revistas, informes internet, entre otros, con el fin de obtener información oportuna y veraz a través de la lectura científica para el desarrollo del marco teórico del documento final.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población.

La población estuvo compuesta por todas las personas involucradas en el área Administrativa, financiera, servicios y los turistas del Complejo Turístico Manila Park Center, es decir esta son mis objetos de estudio.

Del censo realizado por el INEN en el año 2010 el Cantón Quevedo tiene una población total de 173.575 habitantes la cual fue utilizada para sacar la muestra.

Cuadro # 1

DETALLE	CANTIDAD
Gerente	1
Contador	1
Turistas	383

Elaborado por: Autora

3.3.2. Muestra

Para determinar la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

Para el tamaño de la muestra del tercer objeto a estudio como es el servicio ofertado por el complejo Turístico Manila Park Center es el siguiente:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

E = Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{173.575}{0.05^2(173.575)+1}$$

$$n = 383$$

3.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del proceso de investigación se utilizaron instrumentos que permitieron recabar información de tipo cualitativo, los cuales se utilizan en investigaciones para obtener información de los actores siendo estos los propios sujetos de la investigación, permitiendo obtener información en temas relacionados con determinado grupo social. Fueron uno el instrumento que permitió recolectar la información el cual es el cuestionario que fue elaborado por el investigador.

3.4.1. Entrevista

Por medio de este método se visualizan los criterios y opiniones de las personas que conforman el Complejo Turístico Manila Park Center en el nivel directivo y de las áreas relacionadas, a fin de evaluar las diferentes operaciones y procesos que se manejan dentro de la empresa con el fin de obtener los resultados de las diferentes actividades para poder evaluar la empresa en conjunto, para poder lograr con eficiencia los objetivos y metas planteados.

3.4.2. Encuesta

Se realizó encuestas a los turistas que visitan el complejo y por medio de esta se conoce los criterios y opiniones de los servicios que oferta el complejo para llegar a conclusiones y recomendaciones fundamentadas en resultados precisos y concisos.

3.4.3. Cuestionario

Se efectuó 3 tipos de cuestionarios entre preguntas abierta, cerradas y de respuestas múltiples, el primero está dirigido al área administrativa con un total de 15 preguntas, el segundo está dirigido al área Financiera el cual contiene un total

de 14 preguntas y el tercero está dirigido a los turistas el cual está compuesto por 12 preguntas, todos estos dirigidos al Complejo Turístico Manila Park Center.

3.5. PROCEDIMIENTO METODOLÒGICO

La encuesta se generó desglosando el problema y con los actores a los cuales se dirigió, por lo tanto la hipótesis planteada así como el problema se convierten en la fuente para realizar las preguntas de la encuesta formulada a través de preguntas pres elaboradas, y que luego se anexa a la investigación en estudio.

Algunos pasos a seguir:

1. Revisión crítica de la información que se recogió, eliminando datos defectuosos y contradictorios.
2. Repetición de la recolección, si el caso lo amerita para corregir fallas de contestación.
3. Tabulación de la información.
4. Estudio estadístico de datos que se recogió, para la presentación de resultados.
5. Presentaciones gráficas.

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la recolección de datos se utilizaron las técnicas de revisión y análisis documental, entrevistas no estructuradas y la encuesta. En relación con los instrumentos que se utilizaron: cuestionarios de preguntas, dispositivos de almacenamiento portátiles, computadoras para el procesamiento y tabulación de datos en Excel e impresoras.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información documental de carácter Administrativo - financiero y de servicio se procesó en hoja electrónica de Excel, con el objetivo de realizar gráficos de

barras, circulares, obtener promedios, medidas centrales y de dispersión y análisis.

3.8. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó la investigación en el Complejo Turístico Manila Park Center del Cantón Quevedo Provincia de los Ríos, inquiriendo según la problemática en estudio con la finalidad de resolver el problema de la Gestión Administrativa – Financiera y de Servicio.

En esta investigación se involucra a todos los actores de la empresa donde se comulga la participación activa de la gestión administrativa – financiera y de servicios, con el propósito de fortalecer la eficiencia y eficacia con calidez en el servicio que se oferta, y que se fundamente en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y por consiguiente su rentabilidad se verá afectada de manera positiva.

3.9. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Es de vital importancia respaldar de manera teórica el trabajo de investigación, ya que este es el que sostiene los enfoques teóricos de manera científica, los antecedentes de la investigación sean válidos a fin de evitar errores y orientar el proceso del documento final de la investigación.

El marco teórico es aquel que averigua desarrollar un grupo de contenidos científicos que describe de forma significativa la investigación de campo y por consiguiente de peso agregado a la propuesta, lo expuesto está enfocado a dar solución al problema de la gestión administrativa - financiera y de servicio del Complejo Turístico Manila Park Center.

Se construyó un sistema ordenado de la revisión literaria, para lo cual se acudió al análisis del tema de investigación con los problemas y sub problemas establecidos en el análisis previo.

Para constituir las categorías de los temas se dispuso jerárquicamente en virtud de los objetivos propuestos.

Las categorías principales son: Gestión Administrativa – financiera y de servicios y su incidencia en la rentabilidad.

3.10. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE FORMA EMPÍRICA

Las técnicas aplicadas en la presente investigación se construyó de la siguiente forma: Mediante la ejecución de una entrevista al Gerente General del Complejo Turístico Manila Park Center del cantón Quevedo, así mismo a la Contadora y por ultimo a los turistas reales y potenciales de los servicios ofertados en el Complejo Turístico Manila Park Center.

3.11. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Con información obtenida de la entrevista tanto al Gerente General y la Contadora se obtuvo la información importante para realizar un análisis e interpretación de los resultados en las áreas Administrativa y Financiera del Complejo, de igual forma se obtuvo respuestas valiosas mediante las encuestas realizadas a los turistas del catón Quevedo en donde una vez obtenidos los resultados pude efectuar cuadros y gráficos estadísticos que me conllevaron a la realización de las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuando tengas una tarea difícil que hacer, algo que parece imposible, solamente trabaja cada día un poco, todos los días un poco, y de repente verás que el trabajo estará terminado.

Karen Blixen

4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

4.1.1. Hipótesis general

La Gestión Administrativa, Financiera y de Servicio incide positivamente en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

4.1.2. Variables

Variable independiente

Gestión Administrativa - Financiera y de Servicio

Variable dependiente

Rentabilidad

Variable Interdependiente

Complejo Turístico Manila Park Center

4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA INVESTIGACIÓN

4.2.1. Encuesta realizada a los Turistas del Complejo Turístico Manila Park Center.

PREGUNTA No. 1

¿Conoce usted el Complejo Turístico Manila Park Center?

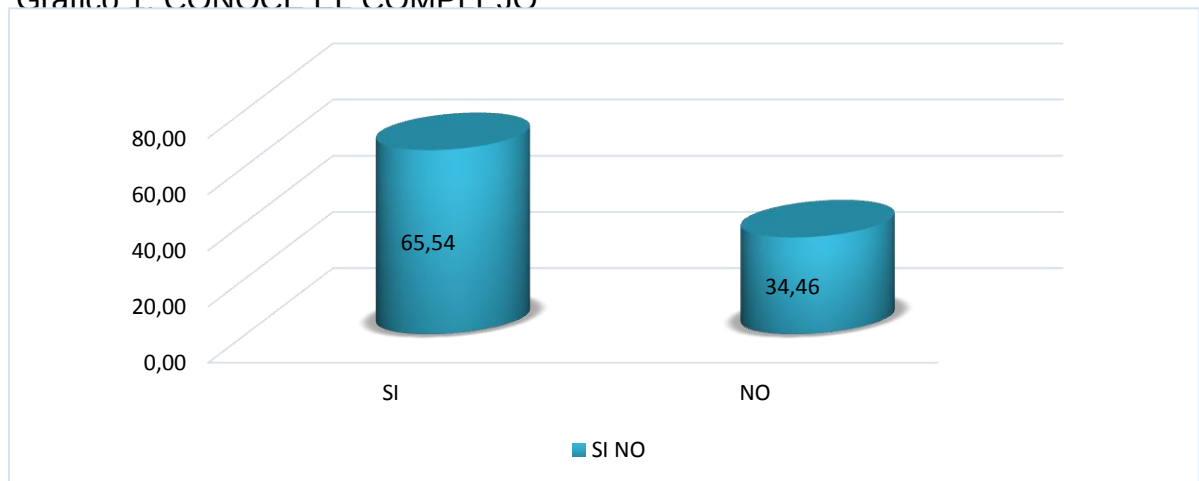
Cuadro 2: CONOCE AL COMPLEJO

ITEM	FRECUENCIAS	PROCENTAJE
SI	251	66
NO	132	34
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta realizada a población

Elaborado por: Autora

Gráfico 1: CONOCE EL COMPLEJO



Análisis.- El Grafico demuestra que el 66% conocen el Complejo Turístico Manila Park Center y el 34 % aún no han tenido la oportunidad de conocerlo. Esto se

debería mejorar implementado publicidad para dar a conocer los servicios que ofrece y cuáles son los horarios de atención al público.

PREGUNTA No. 2

¿Cuál de los siguientes motivos le impulsa a usted visitar al complejo Turístico Manila Park Center?

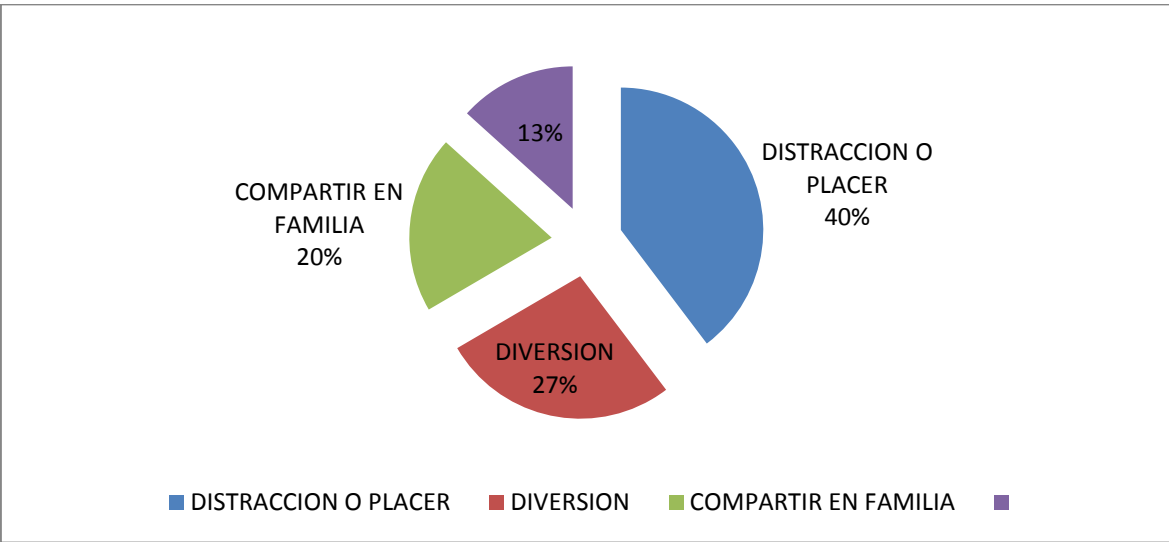
Cuadro 3. MOTIVOS DE VISITA AL COMPLEJO

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
DISTRACCION O PLACER	152	40
DIVERSION	103	27
COMPARTIR EN FAMILIA	77	20
OTROS	51	13
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población

Elaborada por: Autora

Gráfico 2.- MOTIVOS DE VISITA AL COMPLEJO



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se obtuvo que el 40% de los turistas haya visitado el complejo por distracción o placer, el 27 % por diversión, un 20% por compartir en familia y el 13% por otros motivos diversos. Para que los

turistas no dejen de visitar al complejo se debería implementar nuevas áreas recreativas de diversión.

PREGUNTA No. 3

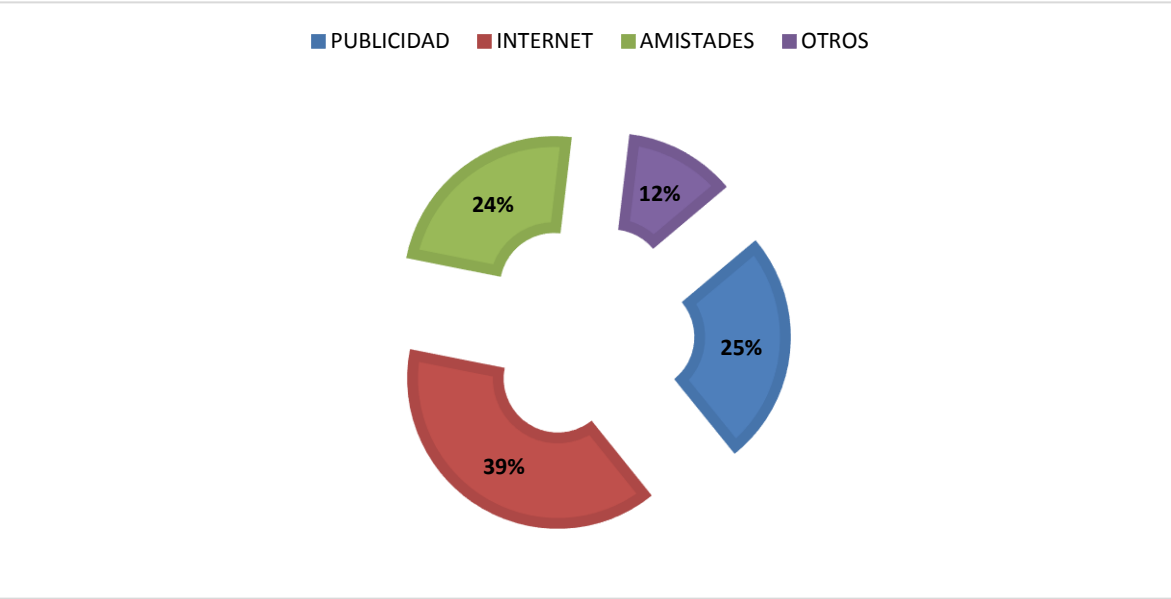
¿Cómo conoció el Complejo Manila Park Center? Marque con una X.

Cuadro 4. MEDIOS QUE CONOCIÓ EL COMPLEJO

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
PUBLICIDAD	97	25
INTERNET	149	39
AMISTADES	91	24
OTROS	46	12
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas a Población

Elaborado por: Autora



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se observa que el 39% conocen el complejo Manila Park Center por el internet, el 25% por publicidad, el 24% por amistades y el 12% por otros medios. Habrá que implementar más publicidad por

todos los medios para que los usuarios o turistas puedan tener mayor información sobre los servicios que oferta el complejo.

PREGUNTA No.4

¿Por qué visita el Complejo Turístico de “Manila Park center”?

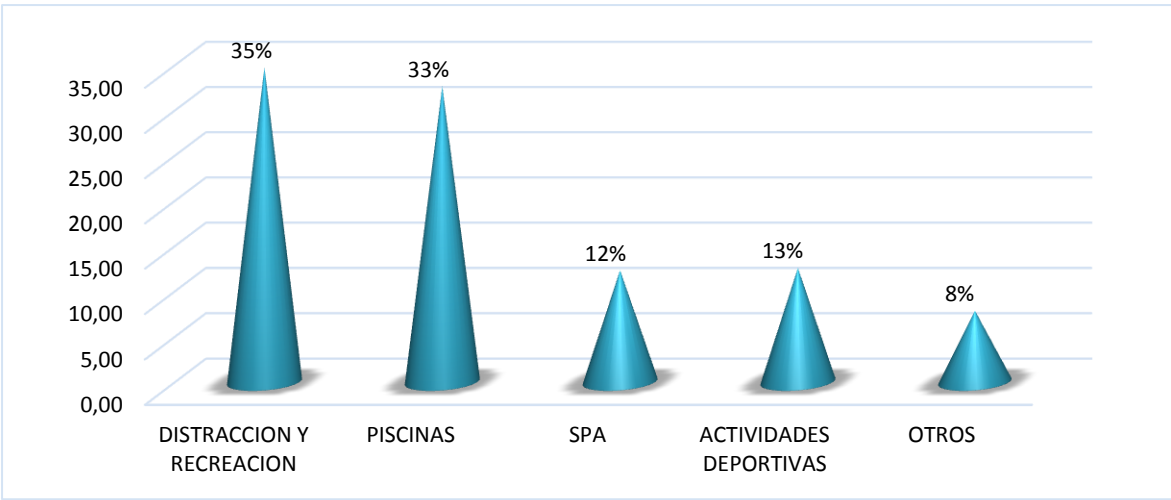
Cuadro 5.VISITA AL COMPLEJO

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
DISTRACCION Y RECREACION	133	35
PISCINAS	125	33
SPA	47	12
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	48	13
OTROS	30	7
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas realizada a la Población

Elaborado por: Autora

Gráfico 4: VISITA AL COMPLEJO



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se observó que el 35% visita al complejo por distracción o placer; el 33% por las piscinas; el 12% por el SPA; seguido de un 13 % distraerse con la actividad deportiva y no menos el importante

el 8% por otros motivos. Se debería tomar importancia en implementar un servicio de recreación que llame la atención de turistas que no se encuentren aun satisfechos con los servicios ya existentes.

PREGUNTA No. 5

¿Considera usted que la ubicación del Complejo Turístico Manila Park Center es adecuada?

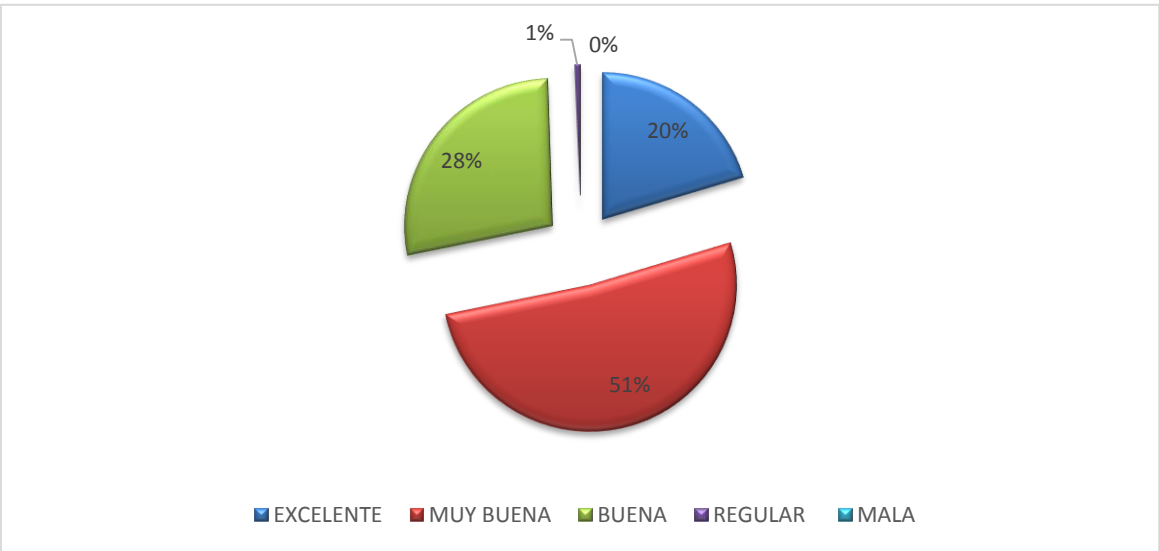
Cuadro 6. UBICACIÓN DEL COMPLEJO

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	78	20
MUY BUENA	197	51
BUENA	106	28
REGULAR	2	1
MALA	0	0
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas a la Población

Elaborado por: Autora

Gráfico 5: UBICACIÓN DEL COMPLEJO



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se observó que el 51% considera que la ubicación del complejo es muy buena, el 28% buena, el 20% excelente y el

1% manifestaron que era regular. Se considera que la ubicación del complejo no es inconveniente para que los turistas visiten el complejo.

PREGUNTA No.6

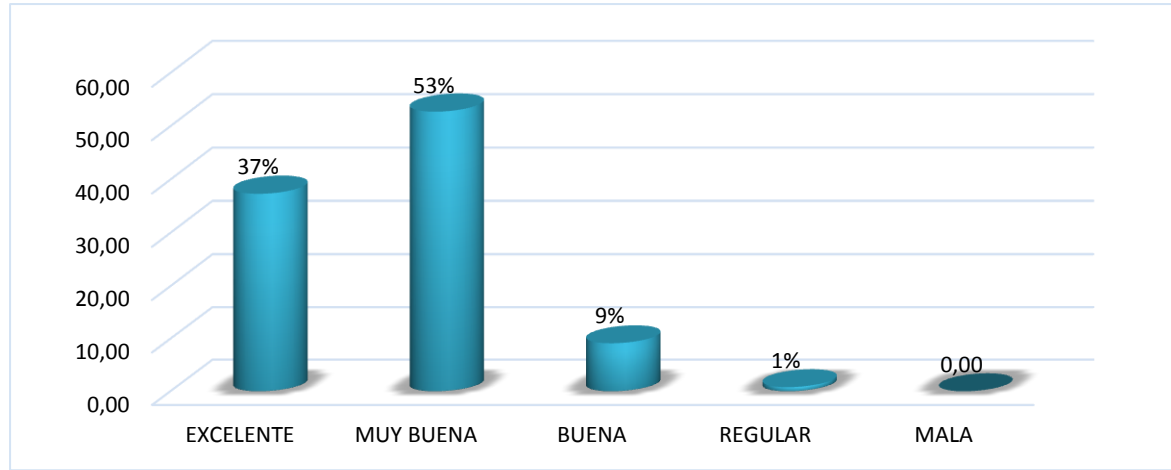
¿Cómo calificaría la calidad de los servicios ofertados en el Complejo Manila Park Center?

Cuadro 7. CALIDAD DEL SERVICIOS

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	143	37
MUY BUENA	202	53
BUENA	35	9
REGULAR	3	1
MALA	0	0
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta a Población
Elaborado por: Autora

Gráfico 6: CALIDAD DEL SERVICIO



Análisis.-Del total de los resultados obtenidos se observó que el 53% considera que el servicio que presta el complejo son muy buenos; el 37% excelente y no

menos importante el 9% dijo que era bueno. Sería importante implementar un sistema de capacitación al personal para que estos estén constantemente capacitados en atención al cliente.

PREGUNTA No.7

¿Cada qué tiempo visita el Complejo Manila Park Center?

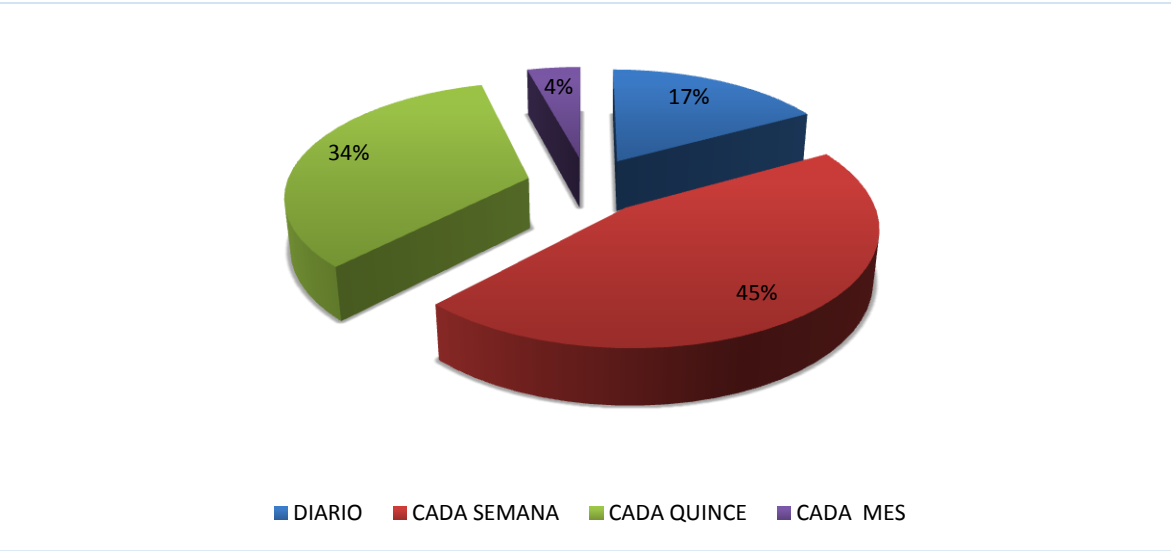
Cuadro 8. PERIODO DE VISITA

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
DIARIO	65	17
CADA SEMANA	173	45
CADA QUINCE	129	34
CADA MES	16	4
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta a la Población

Elaborado por: Autora

Gráfico 7: PERIODO DE VISITA



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se observó que el 45% menciona que visita cada semana, el 34% cada quince días, el 17% diario y el 4% cada mes. Se debería realizar mayor publicidad en todos los medios en donde se

realicen promociones en los días de semana y de igual manera implementar nuevas áreas recreativas y de descanso.

PREGUNTA No. 8

¿Qué servicios implementaría en el Complejo Turístico Manila Park Center?

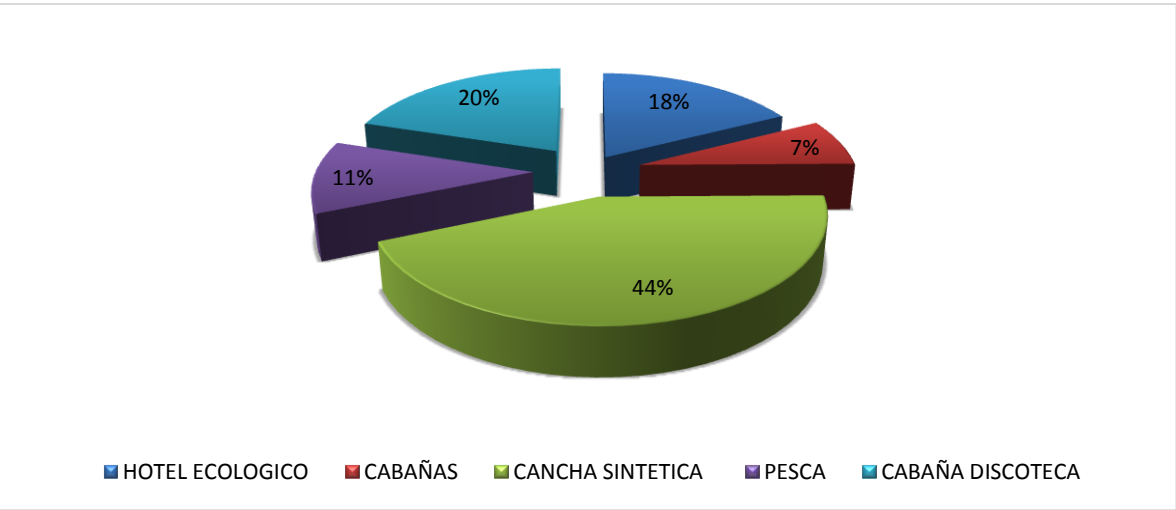
Cuadro 9. SERVICIOS A IMPLEMENTAR

ITEM	RRECUENCIAS	PORCENTAJE
HOTEL ECOLOGICO	67	17
CABAÑAS	28	7
CANCHA SINTETICA	168	44
PESCA	43	11
CABAÑA DISCOTECA	77	20
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas a la Población

Elaborado por: Autora

Gráfico 8: SERVICIO A IMPLEMENTAR



Análisis.-Del total de los resultados obtenidos se observó que el 44% menciona desea se implemente la cancha sintética, el 20% una cabaña bar; el 17% se implemente el Hotel Ecológico y el 11% la pesca. Se debería implementar nuevas

área como es la deportiva y la cabaña bar, estas áreas incrementaría de forma sustancial la rentabilidad del complejo ya que son turistas que en la actualidad no se encuentran totalmente satisfechos con los servicios que se está ofertando.

PREGUNTA No.9

¿De las siguientes opciones escoja usted porque elije visitar un Complejo Turístico?

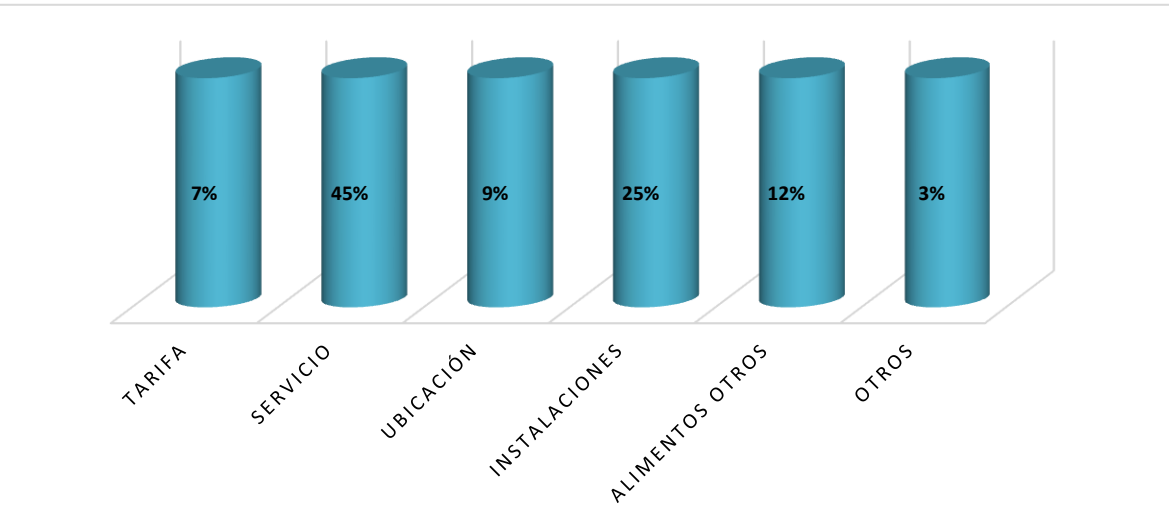
Cuadro 10.OPCIONES DE VISITA AL COMPLEJO

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
TARIFA	25	7
SERVICIO	173	45
UBICACIÓN	33	9
INSTALACIONES	95	25
ALIMENTOS	47	12
OTROS	10	3
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas a la Población

Elaborado por: Autora

Gráfico 9: OPCIONES DE VISITA AL COMPLEJO



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se observó que el 45% menciono el servicio, el 25% las instalaciones, el 12% la calidad de los alimentos, el 9% la

ubicación, el 7% la tarifa de los precios y el 3% otros. Se debería implementar un manual servicios en atención al cliente, realizar promociones, variar en el menú de sus restaurante.

PREGUNTA No. 10

¿Cuánto usted estaría dispuesto a pagar si el Complejo Manila Park Center contara con un Hotel, Canchas Sintética, pesca y otros?

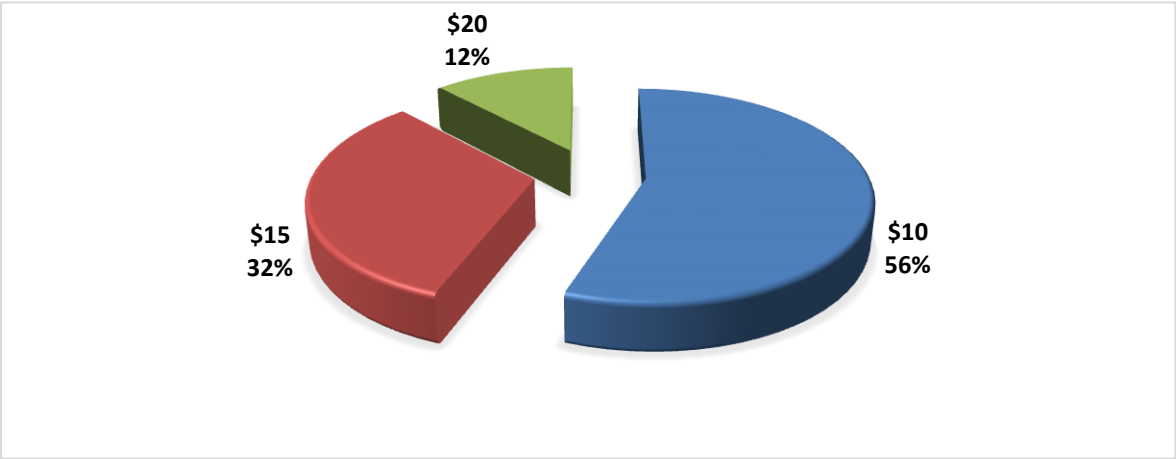
CUADRO 11. VALOR A PAGAR POR SERVICIOS

ITEM	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
\$10	213	56
\$15	124	32
\$20	46	12
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas a la Población

Elaborado por: Autora

Gráfico: VALOR A PAGAR POR SERVICIO



Análisis.- Del total de los resultados obtenidos se observó que el 56% comento que pagarían \$10,00, el 32% estarían dispuestos a pagar \$15 y el 12% estarían dispuestos a pagar \$20 si contara con un nuevo servicio. Si se implementará un servicio adicional al complejo y con los valores que el turista está dispuesto a pagar la rentabilidad del complejo con lo cual este podría cubrir las obligaciones con terceros.

4.2.2. Resultados del análisis a los Estados Financieros del Complejo Turístico Manila Park Center.

4.2.2.1. Análisis Vertical y Horizontal del Balance General

Dentro del ACTIVO notamos que el activo fijo de sus usos de bienes representa el 96,86% de sus activos totales.

Si miramos al PASIVO se advierte una cierta inestabilidad ya que los recursos propios solo representan el 35,72%. Es decir por cada \$100 dólares que la empresa tiene solo \$35,72 corresponden a fondos propios, dando a la financiación ajena un dolor del 60,82% dentro de la financiación total.

Si relacionamos el ACTIVO con el PASIVO y buscamos nexos entre la inversión y la financiación, podemos ver que el activo fijo representa el 96,86% y está financiado por deudas a largo plazo con el 60,82% y deudas a corto plazo (3,46%) y solo con recursos propios en el 35,72%.

Se evidencia que la empresa cuenta con un gran índice de endeudamiento debido a sus deudas con terceros.

No cuenta con capital de trabajo para continuar con su funcionamiento por lo que se recomienda realice alianzas estratégicas con el Ministerio de Turismo, Instituciones, etc.; su rubro más fuerte en su Balance General está representada por sus Activos Fijos siendo su subcuenta más importante Terreno y Edificio.

Es así que se puede apreciar que su Ganancia Neta aumento en el 2013 al 12,01% debido a las disminución del gasto administrativo

4.2.2.2. Análisis Vertical y Horizontal del Estado de Resultados.

Podemos observar en el análisis vertical que el costo de venta en el año 2012 fue del 40,70% mucho menor que el año 2013 que fue del 48,06% este aumento debido al incremento de compras.

Notemos que en el año 2012 los sueldos fueron muy altos en un 24,22% debido al exceso de personal y para el año 2013 disminuyo en el 7,89%.

Apreciemos que en el año 2012 la cuenta de mantenimiento de activos fijos era del 3,16% y en el año 2013 fue disminuyendo en el 30% esto debido a que el manteniendo a los equipo se lo realizo solo en temporadas altas.

En el análisis horizontal se puede apreciar que en sus Estados de Resultados su costo de venta fue menor en el 18,83% para el año 2013 esto debido a que sus compras fueron mucho altas, note que su utilidad Bruta disminuyo en el 25,84%,.

Otro aspecto importante que se evidencio fue que los gastos administrativos disminuyeron en el 58,12% para el año 2013 debido a que hubo una reducción de personal por lo que los sueldos y salarios bajaron al 70,21%.

4.2.2.3. Análisis de Indicadores Financieros

En los diferentes indicadores pudimos comprobar que la empresa no es solvente para cubrir sus deudas a corto plazo, no cuenta con capital de trabajo, la deuda solo ha sido financiada por los accionistas en un 0,36%; puede cubrir sus deudas solo 0,64 veces.

4.3. DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS

Con el bosquejo del Trabajo de Investigación Titulado “**GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMPLEJO MANILA PARK CENTER, PERIODO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA**”, por medio del análisis de los resultados obtenidos de la entrevista y encuesta es necesario elaborar un plan de acción que contribuya a la mejora continua en función de la capacidad de gestión al cambio con eficiencia y eficacia; de igual manera seria conveniente implementar un nuevo servicio agregado que los turistas necesitan para distracción el cual va a incidir en la rentabilidad del complejo en forma aceptable.

El Gerente, la contadora y los turistas reales relacionan la predisposición de compromiso para lograr una adecuada gestión, con un alto grado de importancia para la lograr una correcta ejecución en el plan de acción.

Es de vital importancia para los involucrados del complejo objeto de investigación, el peso cualitativo que tiene este plan, ya que ayudará a solucionar los problemas tanto administrativos, financieros y de servicios para el complejo.

Con la implementación de un servicio de calidad permitirá satisfacer de manera continua a los turistas, y de manera sustancial mejorara la rentabilidad del complejo.

4.3.1. COMPROBACIÓN Y/O DESAPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Hipótesis General

“La Gestión Administrativa, Financiera y de Servicio inciden positivamente en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center”.

El Complejo Turístico Manila Park Center del Cantón Quevedo implementará un Plan de acción que derive con las actividades de sus colaboradores mejoraría la gestión administrativa y financiera, logrando mejorar la rentabilidad y por consiguiente satisfaciendo al turista con un servicio diferenciado.

Verificación de la hipótesis

La verificación de la hipótesis incluye el uso de la evidencia obtenida de las encuestas para evaluar la probabilidad de que una suposición sobre alguna característica estudiada sea cierta. Los pasos para la prueba de hipótesis son los siguientes:

Planteamiento de la hipótesis

El establecer las hipótesis nula y alternativa se constituye en el primer paso para la comprobación de la hipótesis. Según (Hanke: 1997) “La hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba usando la evidencia muestra y se representa con el símbolo H_0 y, la hipótesis alternativa es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, el símbolo para esta es H_1 .” Entonces:

$$X^2 = \frac{\sum (f_e - f_o)^2}{f_e}$$

Para la aplicación de Chi cuadrado es necesario establecer: el nivel de significación α , y determinar los grados de libertad de nuestra muestra (df).

El nivel de significación se fija de entre 0,01 y 0,10 en nuestro caso usamos α 0,05.

Los grados de libertad se establecen en función de la cantidad de las celdas que tenemos producto de las categorías de una variable o el cruce de variables.

Fórmula para calcular el grado de libertad: $df = k - 1$

Hipótesis 1

“La Gestión Administrativa, Financiera y de servicio incide positivamente en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center”.

Planteamiento de la hipótesis nula (ho) e hipótesis de trabajo (hi)

Ho. La Gestión Administrativa, Financiera y de servicio incide negativamente en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

Hi. La Gestión Administrativa, Financiera y de servicio incide positivamente en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

Señalamiento de las variables

Variable independiente

La Gestión Administrativa, Financiera y de servicio

Variable dependiente

La rentabilidad.

Pregunta: ¿Por qué motivos visita el Complejo Turístico de “Manila Park center”?

La hipótesis nula se la formulo de la siguiente manera; Ho = La Gestión Administrativa, Financiera y de servicio.

Los servicios que oferta el Complejo Manila Park Center deben ser demandados por igualdad con respecto a la satisfacción que los turistas disfruten del servicio y

permitan el desarrollo económico del complejo. Precisamente de esta forma lograremos un impacto económico positivo al obtener más captación de turistas satisfechos con mayores ingresos para el complejo.

Tome una muestra de 383 turistas de manera aleatoria, en razón de la cual las frecuencias esperadas han de ser 77 casos para cada celda, si los servicios son demandados por igual cantidad, no debe haber variación en la muestra tomada al azar.

El nivel de significancia escogido es $\alpha = 0,05$; procedemos en consecuencia a realizar el cálculo X^2 .

Cuadro 11. Prueba de Hipótesis en Función de los Servicios

CLASE	Fe	Fo	Fe - Fo	(Fe - Fo) ²
Distracción y recreación	77	133	-56	3136
Piscinas	77	125	-48	2304
Spa-	77	47	30	900
Actividades deportivas	77	48	29	841
Otros	77	30	47	2209

Paramétrica Ji Cuadrado X^2 , donde frecuencias esperadas son comparadas en relación con frecuencias observadas.

$$X^2 = \frac{\sum (f_e - f_o)^2}{f_e}$$

$$X^2 = \frac{9390}{77} = 121,94$$

Numero obtenido de X2		Número de la tabla	Lectura de Hipótesis
121,94	>	7,8794	Rechazo Ho Acepto H1

Con un 95% de certeza, el 5% de error y con 1 grado de libertad se obtuvo conforme a la regla de decisión, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: La Gestión Administrativa, Financiera y de servicio incide positivamente en la rentabilidad del Complejo Turístico Manila Park Center.

CONCLUSIONES PARCIALES

La metodología aplicada para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, permitió conocer la información requerida en relación a la Gestión Administrativa - Financiera y de Servicios del Complejo Turístico Manila Park Center, en la cual se hace evidente:

1. Que el proyecto desde sus inicios no presento una planificación estratégica en la cual se defina a que se refiere el proyecto y a la vez se determinen cuáles son las estrategias, objetivos y metas, planificación que debe darse a conocer a todo el personal involucrado para que el enfoque en conjunto sea la obtención de resultados y rentabilidad esperada por la alta gerencia por consiguiente por los inversionistas.
2. El Complejo Turístico Manila Park Center no cuenta con normas y procedimientos que los guíen a ese fin en común, el no tener una jerarquía y puesto de trabajo bien definido limita y entorpece en algunos momentos la ejecución de ciertas tareas. Es por ello que al no organizar cada una de las actividades, se cae en la informalidad.
3. Niveles altos de sobreendeudamiento en sus pasivos a largo plazo a consecuencia de los préstamos Banca Privada para iniciar sus operaciones en el mercado.
4. Falta de indicadores para medir periódicamente en que situación económica se encuentra la empresa para tomar las medidas más necesarias y correctivas.

5. Falta de planificación en el área de marketing afecta la rentabilidad de la empresa, por lo que es vital adoptar estrategias muy importantes para mejorar el servicio que se brinda al turista.

CAPÍTULO V

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El aumento del conocimiento depende por completo de la existencia del desacuerdo.

Karl Popper

4.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación realizada al “**Complejo Turístico Manila Park Center**”, me permitió comprobar la hipótesis:

- ✓ La no adecuada administración del Complejo y la falta de procesos de planificación, organización, dirección ocasionan que la toma de decisiones no sea la más adecuada y oportuna, afectando por ende a su rentabilidad.
- ✓ La falta de herramientas y métodos financieros es lo que permite que el Administrador no pueda orientarse y tomar decisiones correctas sobre la situación de la empresa respecto a su solvencia y liquidez que son necesarios para determinar la capacidad de cumplir con los compromisos financieros a corto y largo plazo. Debemos tener en cuenta que los índices financieros son la clave importante para determinar cuáles son las fortalezas y debilidades que tiene la empresa, constituyéndose esta en una guía para minimizar costos y maximizar utilidades.
- ✓ Los servicios que presta el Complejo Turístico Manila Park Center son afín a las necesidades del turista; no siendo así de calidad. Para que un servicio sea de calidad debemos siempre satisfacer las expectativas del turista con unos costes adecuados, valores y principios éticos.

4.2. RECOMENDACIONES

Se plantea las siguientes recomendaciones a fin de lograr que el Complejo Turístico Manila Park Center alcance sus objetivos planteados y sus actividades sean realizadas adecuadamente.

- ✓ La empresa debe llevar a cabo un proceso de planeación, organización y control que mantenga unido al equipo directivo para traducir su misión,

visión y estrategias en resultados tangibles; reduciendo conflictos fundamentados en la participación de todos los niveles de la organización.

- ✓ Es indispensable recomendar que la empresa realice un análisis los estados financieros como indicadores de control, con la finalidad de saber que tan rentable es el negocio, y sobre todo contar con un programa contable el cual cuente con todas las expectativas financieras de la empresa.
- ✓ Se recomienda realizar una evaluación de la forma en que la empresa está desempeñando sus actividades, determinando la calidad de los servicios ofertados, para saber en qué está fallando y así mejorar su rentabilidad.
- ✓ Para finalizar recomiendo implementar un Manual de Procesos Administrativo, Financiero y de Servicio que permitan un adecuado control organizacional y financiero para incrementar su rentabilidad y un servicio de calidad que sirva a la empresa medir la satisfacción del turista y cubrir las necesidades que sean necesarias para seguir innovando nuevas áreas.

CAPÍTULO VI

5. PROPUESTA ALTERNATIVA

El aumento del conocimiento depende por completo de la existencia del desacuerdo.

Karl Popper

6.1. TITULO DE LA PROPUESTA

DISEÑAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE SERVICIO PARA EL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER”

6.1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA:

La presente propuesta está adecuada a las necesidades existentes, encontradas, después de realizar una investigación a cada una de las áreas existentes en la empresa, para lo cual después de apegarse a las necesidades que requiere cada una, se apegó a los lineamientos de autores como GOMEZ, REYES PONCE, autores que presentan Manuales de Procedimientos Financieros y Administrativos con lineamientos aplicables a cada una de las áreas investigadas.

6.2. JUSTIFICACION

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procedimientos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, llevar un correcto control contable y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

La necesidad de elaborar este manual de procedimientos para la empresa en estudio nace con el objeto de lograr mayor eficiencia en la ejecución de las

actividades administrativas, financieras y de servicios, establecer claramente los responsables de la ejecución y autorización, así como también definir los recursos, normas, políticas necesarias para su control, coordinación y comunicación, brindar servicios de calidad y excelencia.

6.3. FUNDAMENTACION LEGAL

En esta parte del manual se mencionan las disposiciones jurídicas relacionadas por orden jerárquico, que dan origen a la organización, que establecen su creación y sus atribuciones, así como aquellas que regulan su funcionamiento.

Se deberá ordenar y jerarquizar los documentos jurídico-administrativos vigentes, en forma descendente, según se muestra a continuación:

Leyes

- ✓ Constitución Política del Ecuador
- ✓ Leyes del Trabajo
- ✓ Leyes sobre el Impuesto a La Renta
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Ley de Turismo

Normas

- ✓ Normas oficiales de higiene

Reglamentos

- ✓ Reglamento Interno de Trabajo

Código Interno

- ✓ Código de conducta de los clientes

ATRIBUCIONES

El artículo 3 de la ley de turismo indica que “La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional”.

El artículo 4 compromete al estado a “Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad Turística” por lo expuesto la gestión turística por ser permitido al sector privado, su administración se maneja bajo concepciones técnicas y científicas, cumpliendo las disposiciones legales.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Diseñar un Manual administrativo, financiero y de servicios.

6.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Socializar con los involucrados los beneficios de la propuesta.
- ✓ Elaborar el Organigrama Funcional para otorgar responsabilidades e identificar los principales actores de los procesos, por área de actividad.
- ✓ Establecer la misión, visión y políticas empresariales en el Complejo Turístico Manila Park Center.
- ✓ Crear un sistema contable que permita al Complejo Turístico Manila Park Center manejar con eficiencia y eficacia sus recursos económicos.

- ✓ Implantar indicadores financieros con lo que la empresa contara para mejorar su rentabilidad.
- ✓ Implementar procedimientos y normas funcionales para calidad de servicio que se brindara al turista.

6.5. IMPORTANCIA

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

La finalidad del manual de procedimientos contables es que las cuentas anuales, reflejen la imagen fiel de la empresa en cumplimiento del Plan General Contable. Por eso es importante que determinados controles queden por escrito, de forma que los niveles jerárquicos superiores puedan validar o darle veracidad a la información, sabiendo que se han cumplido una serie de procedimientos y controles.

Resulta de gran importancia contar con el Manual de servicio el cual contenga funciones de organización, normas y procedimientos para su práctico funcionamiento y de esta manera será más competitivo, ya que un buen servicio abre las puertas a nuevas oportunidades como ente prestador de servicio de calidad.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA

Este Manual de Procedimiento será la herramienta que nos permitirá que la Organización este integrada a una serie de acciones que estén encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, los recursos y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose en la búsqueda de alternativas que mejoraran la satisfacción del cliente y el cual estará listo para ser implementado en El Complejo Turístico Manila Park Center que se encuentra ubicado en el Km 1 ½ vía Quevedo – El Empalme y fue fundado el 17 de septiembre del 2011.

6.7. FACTIBILIDAD

Para cumplir con los objetivos trazados y llevar a cabo la implementación del manual de procedimientos administrativo, financiero y de servicio para el Complejo Turístico Manila Park Center nos hemos apoyado en los siguientes aspectos:

6.7.1. Factibilidad económica

Desde el punto de vista económico es factible ya que el Complejo cuenta con la posibilidad económica y financiera para cubrir los costos que demanda implementar el Manual de procedimientos el cual servirá para fortalecer la cultura organizacional.

6.7.2. Factibilidad Técnica

El complejo Cuenta con toda la capacidad física y técnica para ejecutar todas las actividades previstas en el manual de procedimiento.

6.7.3. Factibilidad Social

La creación de este manual de procedimientos es factible socialmente porque aportará a que todos en la empresa conozcan de los procedimientos que se deben seguir para fortalecer los mecanismos de la organización.

6.7.4. Factibilidad Institucional

Desde el punto de vista institucional la presente propuesta es factible ya que es una herramienta que nos facilita en el desarrollo de las actividades de todos los involucrados en el área administrativa, financiera y de servicios, mejorando así de forma sustancial a la organización.

6.7.5. Participación de los actores

Los colaboradores del Complejo necesitan ser capacitados eficientemente en cada una de sus áreas para lograr el éxito de una empresa con imagen corporativa y financieramente rentable; y que sus servicios ofertados sean de calidad.

6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Siguiendo con el desarrollo del Manual de procedimiento, a continuación se plantea el direccionamiento estratégico propuesto para el Complejo Turístico Manila Park Center.

Inicialmente se implementara el Manual de Organización que conllevara a la información detallada referente a los antecedentes, marco administrativo, estructuras y funciones de las unidades administrativas, financieras y de servicios que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

Luego se implementara el Manual Financiero el cual va a permitir una adecuada dirección de los recursos económicos del complejo, este va a contener lineamientos de políticas y organigramas de revisión de los estados financieros.

Por consiguiente implementaremos el Manual de Servicio de calidad que estará diseñado para capacitar al personal de servicio el cual va a ser responsable de brindar al turista un servicio integral y de calidad; el cual este manual contendrá políticas de servicio.

Finalmente para ejecutar el Manual de Procedimiento se debe de comunicar los a los siguientes involucrados:

- ✓ Los Accionistas del Complejo Turístico Manila Park Center
- ✓ Los empleados de las diferentes áreas del Complejo para escuchar sus inquietudes con respecto al manual.

6.8.1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos administrativo, financiero y de servicios está dirigido a los accionistas, directivos, empleados y todos los involucrados en el Complejo Manila Park Center.

Este Manual de Procedimientos está dirigido a tres áreas de la empresa.

- ✓ Administrativo
- ✓ Financiero
- ✓ Servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

6.8.1.1. MANUAL ADMINISTRATIVO

El presente manual está dirigido al Complejo Manila Park Center ubicado en el Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos.

Este manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones.

6.8.1.2. Alcance

El alcance de este manual está circunscrito por su naturaleza y definición a los procesos administrativos, por lo tanto este manual no incorpora aspectos económicos, financieros y técnicos de la empresa.

6.8.1.3. Objetivo

Ser una herramienta de gestión gerencial, que mediante la supervisión, mejoramiento y creación de actividades sirva de guía personal para la ejecución de los principales procesos, que permita reducir los costos y tiempos de implementación, y mediante su aplicación se genere valor a cada uno de los procesos, logrando de esta manera el fortalecimiento institucional del complejo.

MANUAL ORGANIZACIONAL
MISIÓN “Ofrecer un ambiente de entretenimiento acogedor, seguro agradable con servicios de calidad y calidez dentro de un turismo alternativo y responsable impulsando el trabajo en equipo permitiendo aprovechar los recursos naturales que ofrece”.
VISIÓN “Ser a futuro uno de los Complejos a nivel Nacional, generadores de fuente de trabajo y desarrollo para la comunidad y satisfacer las necesidades del turista.”
PROPOSITO ✓ Fortalecer el compromiso primordial que es el de brindar un óptimo servicio a los clientes y lograr su entera satisfacción. ✓ Tener una misión estable.
POLITICAS CORPORATIVAS Plantear metas muy ambiciosas que lleven al complejo al éxito total. Tener una visión estable.
VALORES Competitividad y liderazgo: Nuestras acciones están encaminadas al fortalecimiento de los servicios que prestamos y al posicionamiento de la calidad los mismos para la plena satisfacción de los turistas. Ética: Tenemos y aplicamos permanentemente normas de comportamiento legal, éticas y morales al ejercicio de la profesión y servicios prestados. Liderazgo: Fomentamos en nuestros colaboradores el liderazgo y la toma de decisiones adecuadas, oportunas y pertinentes.

Espíritu de Equipo: Contamos con un equipo exitoso tanto en nuestros colaboradores como en la búsqueda de un mejor rendimiento de equipo.

Excelencia: Luchamos continuamente en el mejoramiento de nuestro rendimiento para cumplir nuestros compromisos.

PRINCIPIOS

Eficiencia: Manila Park Center cuenta con experiencia en los diferentes servicios a prestar al turista.

Calidad: Se cuenta con permanente capacitación y actualización de los colaboradores prestadores del servicio, para garantizar la calidad del mismo.

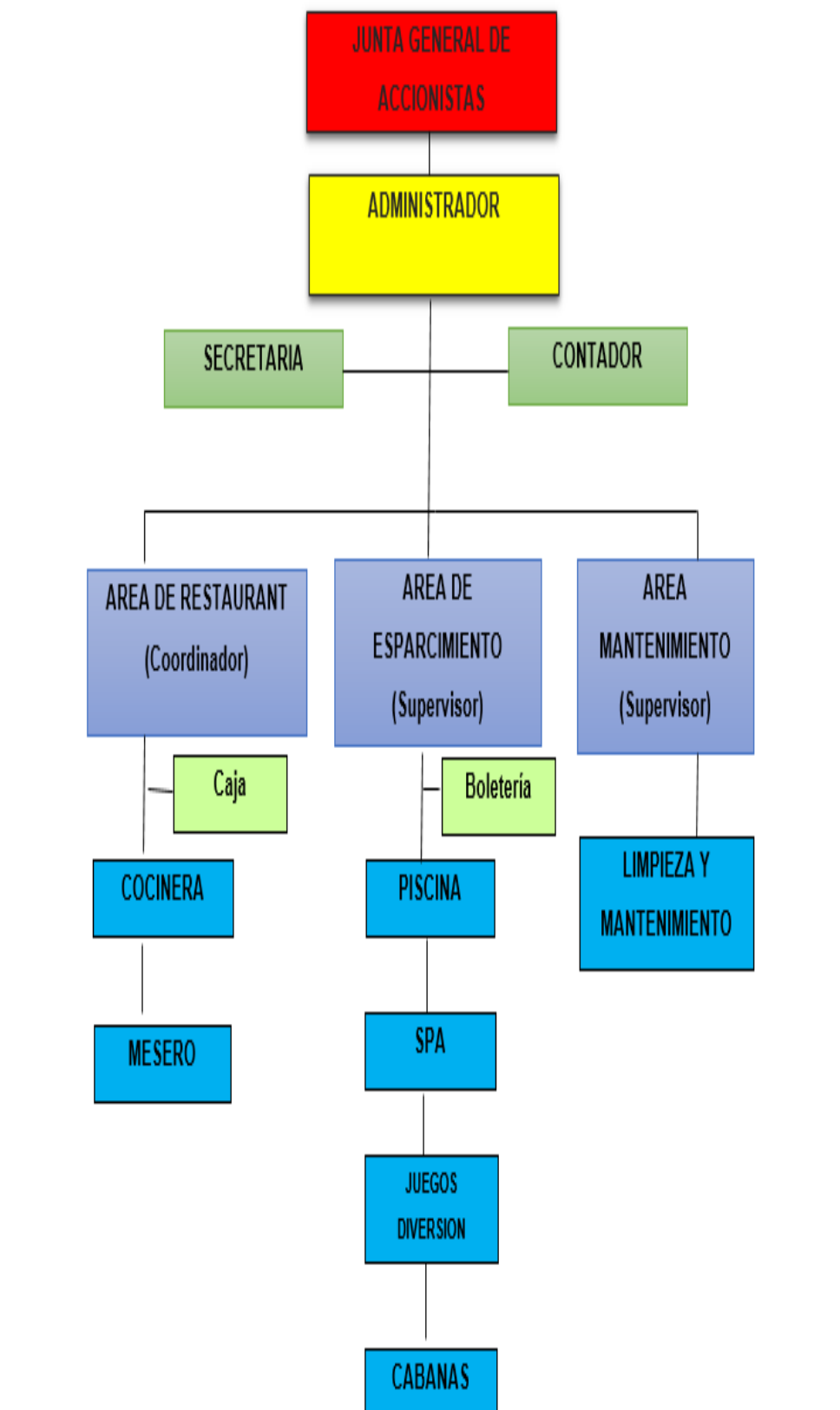
Oportunidad en la respuesta: Los turistas cuentan con un servicio oportuno y acorde con sus necesidades recreativas.

OBJETIVOS

Lograr un buen nivel de desarrollo humano en el equipo de colaboradores para obtener una ventaja competitiva por la calidad de los conocimientos y una clara orientación hacia el servicio y plena satisfacción del turista.

Identificar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la calidad en la prestación de los servicios, la atención y la oportunidad del servicio a fin de establecer correctivos para superar las falencias.

NATURALEZA Y FUNCIÓN DEL ORGANIGRAMA
FIN Los Organigramas son muy importantes ya que sintetizan en forma clara como está constituida la organización, permitiendo su fácil comprensión e interpretación para todos los usuarios.
FUNCIÓN Sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización, la cual se da a conocer a toda la empresa a través del manual de organización.
PROPOSITO ✓ Representar las diferentes unidades que constituyen a la empresa con sus respectivos niveles jerárquicos. ✓ Reflejar los diversos tipos de trabajo, especializados o no, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función. ✓ Mostrar una representación de la división de trabajo
ESTRUCTURA



ESTRUCTURA ORGANICA	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	DEPENDENCIA JERARQUICA
Administrador	Junta de Accionistas
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es la persona que está a cargo de la parte general o globalizada de la empresa y es la encargada de tomar las decisiones más importantes en base a la información que le es entregada por sus subordinados.	
OBJETIVO DEL PUESTO	
✓ Conducir a la organización hacia el logro de metas y objetivos trazados en el plan de desarrollo Institucional. ✓ Garantizar que la organización desarrolle sus actividades y se les facilite su funcionamiento de los recursos humanos y de servicios generales. ✓ Asegurar que los recursos financieros se empleen de manera óptima de manera que permita garantizar la sostenibilidad del negocio en el mercado.	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	
✓ Planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar la gestión administrativa del talento humano de la organización. ✓ Entregar el apoyo logístico a las unidades funcionales para garantizar una labor adecuada frente al cumplimiento de las políticas, planes y estrategias de la organización. ✓ Hacer seguimiento a la ejecución del gasto administrativo y proponer ajustes necesarios. ✓ Administrar los recursos financieros que la organización capte con miras	

a atender las obligaciones con la red de prestadores de servicio de servicios turísticos y proveedores en general.

- ✓ Incorporar a la dinámica empresarias un pensamiento global sobre la innovación hacia el mejoramiento continuo, aumentar la eficiencia y la satisfacción del turista.

REQUISITO DEL PUESTO

Formación académica superior en administración de empresas.

Capacitación en administración de empresas y turística.

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO	DEPENDENCIA JERARQUICA
Contador	Administrador
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es la persona responsable de asesorar en la planificación, dirección, supervisión y control de las operaciones contables/administrativas de la empresa.	
OBJETIVOS DEL PUESTO	
Asesorar para que:	
✓ Los ingresos se distribuyan de una forma organizada para cumplir con todos los compromisos contraídos con instituciones financieras, proveedores, personal, etc. ✓ La toma de decisión beneficie a los inversores turísticos, en base a la selección de un criterio entre dos o más posibilidades para solucionar el problema, un a dificulta o conflicto, a base de orientación hacia una meta deseada. ✓ Se alcance los objetivos empresariales, a través del proceso administrativo que requiere u ámbito definido de acción y que propone la orientación de los esfuerzos de un administrador o directivo.	

DESCRIPCION DE TAREAS

- ✓ Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades contables/administrativas.
- ✓ Supervisar, evaluar y controlar la emisión de órdenes de pago.
- ✓ Revisar reportes o estados financieros y demás documentos contables/administrativos resultados de la gestión.
- ✓ Revisar conciliaciones bancarias y declaraciones de impuestos.
- ✓ Sugerir implementar una estructura contable/administrativa que fortalezcan la actividad económica de la empresa.
- ✓ Diseño e implementación de reportes gerenciales que faciliten la interpretación correcta de la información contable/administrativa.

REQUISITOS DEL PUESTO

Contador Público Autorizado.

Experiencia profesional mínimo 3 años.

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO	DEPENDENCIA JERARQUICA
Coordinador Área Restaurant	Administrador
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Tiene la responsabilidad final del producto. Su misión no es cocinar, sino velar por el conjunto mismo, por la calidad y el funcionamiento del servicio (ritmo en la entrega, vigilancia del comedor, etc.). Debe tener dotes de mando, imagen, prestigio personal y respeto por las personas que trabajan en el área de alimentos.	
OBJETIVOS DEL PUESTO	
✓ Administrar el área de alimentos, los cuales están destinados para satisfacer las necesidades alimentarias de los turistas. ✓ Desarrollar una convivencia de colaboración y apoyo en el trabajo entre los componentes de la brigada y respeto hacia los suyos. ✓ Capacidad de mantener una eficaz y fluida comunicación con compañeros y supervisores.	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	
✓ Estructurar y controlar la planilla de horarios del personal que labora en esta área. ✓ Supervisar la limpieza, higiene y sanidad de la materia prima así como las diversas áreas de servicio. ✓ Controlar las porciones y supervisar que los platillos se preparen, presenten y sirvan de acuerdo a los estándares de calidad y cantidad establecidos.	

REQUISITOS DEL PUESTO Mínimo 3 años de Universidad Cursos especialidades en el área
--

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO Secretaria	DEPENDENCIA JERARQUICA Administrador
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO ✓ Preparar, tramitar y controlar la documentación generada en el departamento, tal como facturas, órdenes, cheques, etc. ✓ Confección de cartas, escritos informes, contratos, acuerdos, actas. ✓ Convocar a reuniones o sesiones ✓ Llevar control administrativo en función al giro de la gerencia. ✓ Recibir, clasificar la información que la gerencia y los demás departamentos requieran. ✓ Revisar con el recibo correspondiente los pagos que se hagan como los servicios básicos y pago de personal.	
OBJETIVOS DEL PUESTO ✓ Coadyuvar con la Dirección en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta el complejo, a fin de proporcionar oportunamente los Servicios administrativos que se requieran	
DESCRIPCION DE TAREAS	

- ✓ Coordinar y supervisar las actividades del personal que conforma la secretaria administrativa.
- ✓ Vigilar el adecuado cumplimiento de los criterios emitidos por el director que permitan la coordinación con el resto de la organización.
- ✓ Establecer los mecanismos de coordinación que permitan la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales asignados.
- ✓ Llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes de la secretaria administrativa por cada una de las áreas que la integran.
- ✓ Informar de manera periódica al director sobre los avances en el cumplimiento de los programas.
- ✓ Supervisar el pago de nómina, el buen uso de la información que se derive de ella y su entrega oportuna del departamento contable.
- ✓ Promover la capacitación y adiestramiento del personal administrativo, servicio y mantenimiento en los programas y áreas que favorezcan su desarrollo y la superación del complejo.
- ✓ Definir las políticas y procedimientos a seguir para el aprovisionamiento de bienes, materiales y prestación de servicios que se requieran en el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.

REQUISITOS DEL PUESTO

Bachiller de estudios en Secretariado

Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO Cocinera	DEPENDENCIA JERARQUICA Coordinador Restaurant
DESCRIPCIÓN DE PUESTO Los cocineros deben conocer en profundidad que componentes resultan necesarios para elaborar los diferentes platos y prestar atención a la calidad nutritiva y dietética (en función del valor alimenticio que proporciona, la posibilidad de evitar enfermedades y la conveniencia de las distintas comidas según el tipo de consumidor.	
OBJETIVOS DEL PUESTO Contribuir al logro de los objetivos del servicio, realizando las preparaciones culinarias que le encomienden, de acuerdo a las técnicas establecidas y el tipo de calidad y cantidad de ingredientes señalados.	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS ✓ Realizar la elaboración del menú planificado con preparaciones de dieta normal, dietas terapias y sus variantes, de acuerdo a las técnicas establecidas, tipo y cantidad de ingredientes señaladas por los nutricionistas. ✓ Realiza las preparaciones de las comidas en todas las etapas: limpieza, corte, preparación propiamente dicha y cocción de los alimentos. ✓ Hacer uso adecuado y económico de los alimentos para lograr el máximo rendimiento de los mismos. ✓ Solicitar a su superior la aprobación de las distintas preparaciones antes de proceder a su distribución y servicio, cumpliendo con el número de	

porciones establecidas por planilla.

- ✓ Participar en el servicio de los carros termos y la presentación, higiene y adecuación del servicio.
- ✓ Dar un buen uso a los materiales y quipos que se le confíen, mediante la limpieza, mantenimiento adecuado y ordenamiento de los mismos.
- ✓ Recepcionar y almacenar mercadería y controlar el retiro de víveres.
- ✓ Entregar los ingredientes necesarios para la preparación del menú, de acuerdo a la planilla entregada.
- ✓ Cumplir en forma estricta las normas de higiene y manipulación segura de alimentos y preparaciones.
- ✓ Responsabilidad en el manejo de la higiene adecuado de los equipos de cocina.
- ✓ Controlar diariamente el stock de alimentos.
- ✓ Realizar la limpieza e higiene de los depósitos de alimentos.
- ✓ Cooperar con el adiestramiento del personal.
- ✓ Realizar las tareas que sean asignadas, relacionadas con su cargo.

REQUISITOS DEL PUESTO

Bachiller

Cursos de especialización en el oficio

Experiencia en cargos similares

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO Boletera	DEPENDENCIA JERARQUICA Supervisor/Administrador
DESCRIPCION DEL PUESTO Vender boletos para ingresar a sus diferentes áreas de las instalaciones del complejo.	
OBJETIVOS DEL PUESTO Resguardar el dinero que ingresa al complejo por concepto de la venta de los boletos y organizarlo para ser entregado al responsable directo.	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS ✓ Venta diaria de Boletos de ingreso al complejo en sus diferentes áreas. ✓ Aseo y Limpieza diaria de la Boletería. ✓ Traslado del dinero recaudado.	
REQUISITOS DEL PUESTO Mínimo Bachiller Experiencia en el Cargo mínimo un año	

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO Cajera	DEPENDENCIA JERARQUICA Supervisor/Administrador
DESCRIPCION DEL PUESTO Responsable del ingreso del dinero que ingresa en el servicio del restaurant Proactiva, atenta en la atención al turista	
OBJETIVOS DEL PUESTO Resguardar el dinero que ingresa al complejo por concepto de la venta de los boletos y organizarlo para ser entregado al responsable directo.	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS ✓ Venta diaria de ingresos de restaurant ✓ Traslado del dinero recaudado.	
REQUISITOS DEL PUESTO Mínimo Bachiller Experiencia en el Cargo mínimo un año	

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO Mesero	DEPENDENCIA JERARQUICA Coordinador restaurant/ cocinero
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Los meseros transforman en la margen de la empresa ante el turista. Su aspecto en todo momento tiene que ser pulcro y aseado.	
OBJETIVOS DEL PUESTO Mantener siempre una actitud positiva y atenta a las necesidades del turista. Dar respuesta a consultas de los turistas y sino una respuesta inmediata, debe buscar ayuda o dirigirlo de forma costes y adecuada	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS ✓ Nunca dejar hacer la cola al cliente para conseguir una mesa mientras haya mesas libres en el comedor, sin explicarle porque se le hace esperar. ✓ Nunca hacer sentar a un cliente en una silla manchada o con restos de migas. ✓ Nunca dejar un florero con agua sucia o flores marchitas. ✓ Nunca olvidar que el cliente es el único motivo de vida. Nuestro trabajo es satisfacer todos sus deseos. ✓ Nunca servir al cliente un plato distinto al que ha pedido o al que figura en la carta.	
REQUISITOS DEL PUESTO Bachiller Experiencia en puestos similares.	

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO	DEPENDENCIA JERARQUICA
Supervisor de Esparcimiento	Administrador
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de supervisar las actividades que se realizan en el área de esparcimiento del complejo.	
OBJETIVOS DEL PUESTO	
Mantener control en el área de esparcimiento (Piscinas, spa, juegos de diversión, cabañas, cancha sintética)	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	
✓ Identificar los posibles sectores que puedan representar peligros a los turistas. ✓ Colaborar con los turistas en la solución de problemas. ✓ Guiar a los turistas dentro de las instalaciones del complejo.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
Mínimo 3 año de Universidad	
Experiencia en el Cargo mínimo dos años	

ESTRUCTURA ORGANICA	
NOMBRE DEL PUESTO	DEPENDENCIA JERARQUICA
Supervisor de Mantenimiento	Administrador
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Repara y mantiene la estructura física, los equipos y los jardines de la instalación.	
OBJETIVOS DEL PUESTO	
Controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos del centro de servicio, velando por el cumplimiento de las normas de higienes, estándares de calidad, y garantizando la disponibilidad de los equipos con eficiente continúa.	
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	
✓ Ser responsable de los jardines de la instalación, estos deben mantenerse ordenados sin riesgos, residuos ni obstáculos. Las aceras y las entradas para automóviles no deben tener hojas, y deben estar en buenas condiciones. ✓ Ser responsable del mantenimiento del edificio para que esté en buenas condiciones, esto incluye pintar, reemplazar las losas rotas o manchadas, reparar los muebles, las cerraduras, las molduras, las ventanas, etc. ✓ Ser responsable de asegurar que el sistema eléctrico y todos los artefactos eléctricos funcionen correctamente: esto incluye las luces de llamada, el generador de energía de emergencia, las señales de las puertas, las alarmas contra incendios y las luces de las salidas.	

✓ Ser responsable de garantizar que todo el sistema de plomería funcione correctamente y esté en buenas condiciones. ✓ Ser responsable de organizar los simulacros de incendios y garantizar que todos los equipos contra incendios funcionen correctamente.
REQUISITOS DEL PUESTO Mínimo 3 años de Universidad Tener 1 año de experiencia en el cargo

6.8.2. MANUAL FINANCIERO

Este manual es el que va a permitir una adecuada dirección de los recursos económicos de la empresa.

6.8.2.1. Alcance

El Manual está dirigido a todo el personal que labora en el área del Complejo e inclusive a quienes sin pertenecer a ésta desean conocer sobre los conceptos y principales aspectos que deben adelantar para lograr una óptima gestión de esta aérea tan importante en cualquier organización.

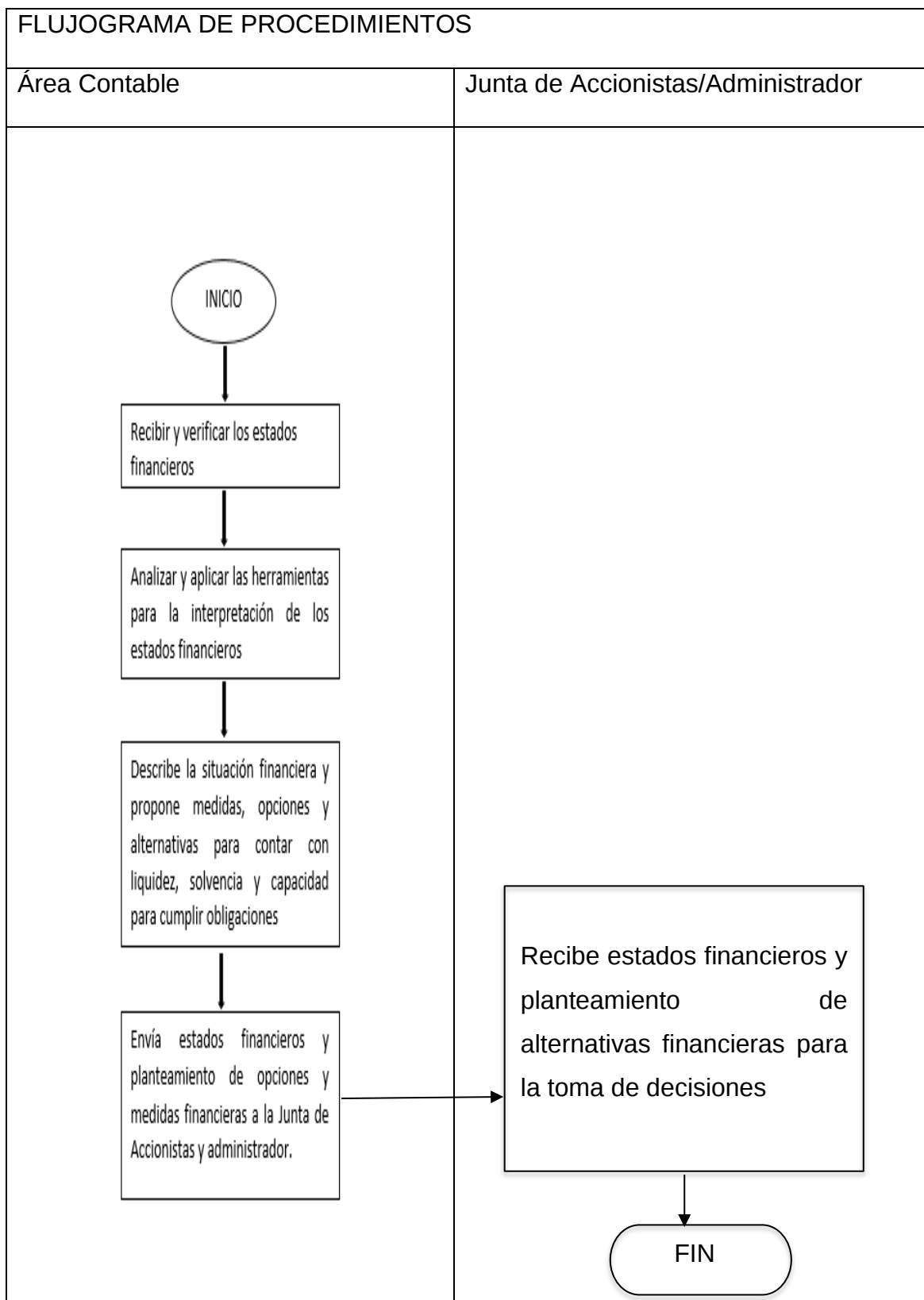
6.8.2.2. Objetivo

Estructurar un Manual Financiero para dar una mayor claridad de la conceptualización utilizada, teniendo en cuenta las diferentes áreas que la componen para garantizar el proceso financiero

MANUAL DE POLITICAS FINANCIERAS
FIN Contribuir al éxito de la Empresa trabajando conjuntamente con las diferentes estructuras de la Organización, para facilitar una efectiva administración de los Recursos Financieros.
PROPOSITO Respaldar el buen manejo de los recursos financieros y su correcta distribución.
OBJETIVOS ✓ Diseñar Políticas, Normas y Procedimientos que permitan definir los procesos de Presupuesto, Contabilidad, Administración de Activos Fijos e Inventarios y Tesorería General. ✓ Crear procesos y procedimientos de contabilidad y finanzas. ✓ Definir normas, técnicas y procedimientos para desarrollar correctamente todas las actividades relacionadas a la administración de los recursos Financieros.
NORMAS ✓ Realizar el Presupuesto mensualmente ✓ Registro de Operaciones contables ✓ Contabilizar los Activos fijos e inventarios ✓ Manejo de Fondos para proyectos ✓ Llevar la respectiva Contabilidad con todas las normas que el SRI requiere.
RESPONSABLES Administrador, Contador y Secretaria

PROGRAMA CONTABLE
FIN El programa contable nos va a permitir conocer los objetivos organizacionales del complejo para preparar y analizar la información referente a la razón social, la ubicación física, la actividad y la cantidad de empleados, etc.
PROPOSITO Es proporcionar de este programa contable es la de brindar información financiera sobre la entidad económica.
OBJETIVOS ✓ Proporcionar orientación e información contable de los estados financieros del complejo. ✓ Permite analizar el estado financiero en que se encuentra al complejo de una manera técnica y confiable. ✓ Nos ayuda a llevar un control sobre el negocio
ALCANCE El presente programa contable es de aplicación para la contadora, el asistente contable, el Gerente General y los accionistas del Complejo Turístico Manila Park Center.
ACCIÓN A RESPLADAR Este programa contable es el que va a permitir a todos sus colaboradores a reducir costos y tiempo en su desarrollo económico.

REVISION Y ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
OBJETIVO Obtener, verificar y analizar los estados financieros para su emisión y presentación correcta ante el departamento contable.
POLITICAS ✓ Tomar como base los datos de los estados financieros para coadyuvar a la toma de decisiones y medidas que permitan tener la capacidad financiera suficiente y oportunidad para cumplir con las obligaciones. ✓ Los movimientos contables deben estar registrados adecuadamente de conformidad con el catálogo de cuentas y la guía contabilizadora vigente. ✓ Se verificara que las cuentas deudoras correspondan a la naturaleza de la institución es decir aquellos movimientos contables que tengan que ver con compras de bienes, productos o servicios que requieren diferentes dependencias del complejo. ✓ Para conciliar saldos de las cuentas de los estados financieros se efectuaran comparativos de saldos de los sistemas de ingresos y egresos. ✓ Se harán revisiones y comparaciones entre saldos del sistema de presupuesto y el sistema contable a efecto de realizar reajustes respectivos antes del cierre mensual.



6.8.3. MANUAL DE SERVICIOS

Una adecuada gestión de los diversos elementos que forman parte del proceso de prestación del servicio es imprescindible, exigiendo el desarrollo de estrategias empresariales que permitan minimizar costos y a elevar el valor agregado de la empresa.

Atendiendo las necesidades del complejo se diseña el manual de Calidad y Calidez en el Servicio al Cliente, facilitando principalmente a los accionistas, Administrador y colaboradores de la empresa las herramientas que les permitan mejorar la gestión de sus negocios.

6.8.3.1. Alcance

El Manual de Calidad y Calidez en la Atención de Clientes está dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios, busca ser una guía para empresas vinculadas al sector turismo que deseen alcanzar la satisfacción de sus clientes, mediante la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio.

6.8.3.2. Objetivo

Establecer un programa de calidad en la empresa de acuerdo a los parámetros internacionales, medir su desempeño y buscar la mejora continua en sus procesos de atención al cliente. Contribuyendo a una mejora general del nivel de servicios, que redundará en beneficio de la empresa.

MANUAL DE CALIDAD DE SERVICIOS
FIN El presente manual busca establecer normas y procedimientos fundamentales para la satisfacción de los clientes de EMPRESA gracias al cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos, y en los plazos y precios fijados.
PROPOSITO Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes estableciendo procedimientos PC-03 “Relaciones con los clientes”, donde se establece el enfoque que da al cliente en su sistema de calidad
POLITICA DE CALIDAD Por deseo de la Gerencia, el Responsable de Calidad ha establecido y coordinado la implantación de un Sistema de la Calidad sobre la base de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad”, para las actividades de instalación y mantenimiento de equipos de seguridad por EMPRESA.
OBJETIVOS ✓ Asegurar la Calidad de los servicios prestados, conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2000. ✓ Servicio de excelencia ofertada a los turistas, consolidando la confianza en nuestra empresa, que se traduce en una atención personalizada y la fidelidad de nuestros turistas. ✓ Seleccionar los mejores proveedores para asegurar que los productos que se oferten cuentan con todas las garantías y requisitos solicitados por nuestros turistas.

- ✓ Estar siempre a la vanguardia en las tecnologías que afectan a nuestro sector.
- ✓ Asignación eficaz de funciones y responsabilidades.
- ✓ Concienciación y motivación del personal de la empresa, sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de la Calidad.
- ✓ Tratamiento de No Conformidades e Incidencias.
- ✓ Formación necesaria para el correcto desarrollo de todas las actividades.

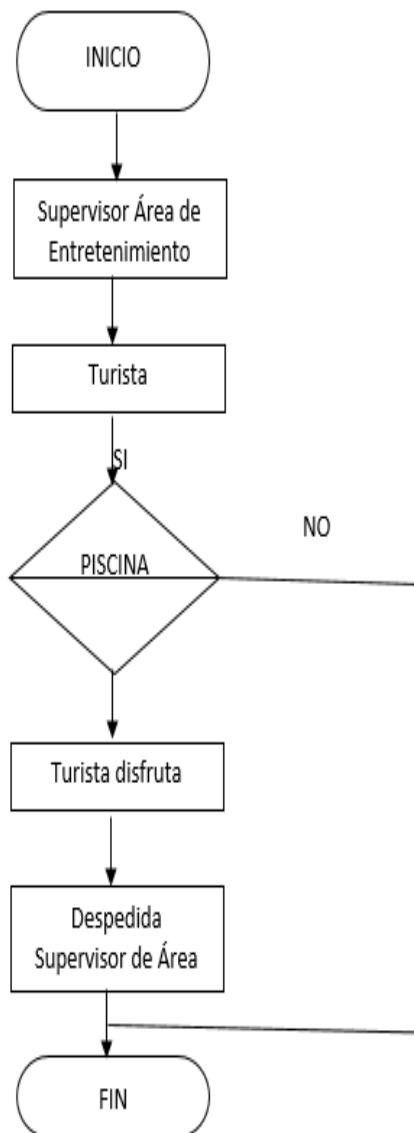
AREAS DE SERVICIOS

- ✓ Área de Piscinas
- ✓ Área de Spa
- ✓ Área de Bar Restaurant
- ✓ Área de Juegos de Entretenimiento

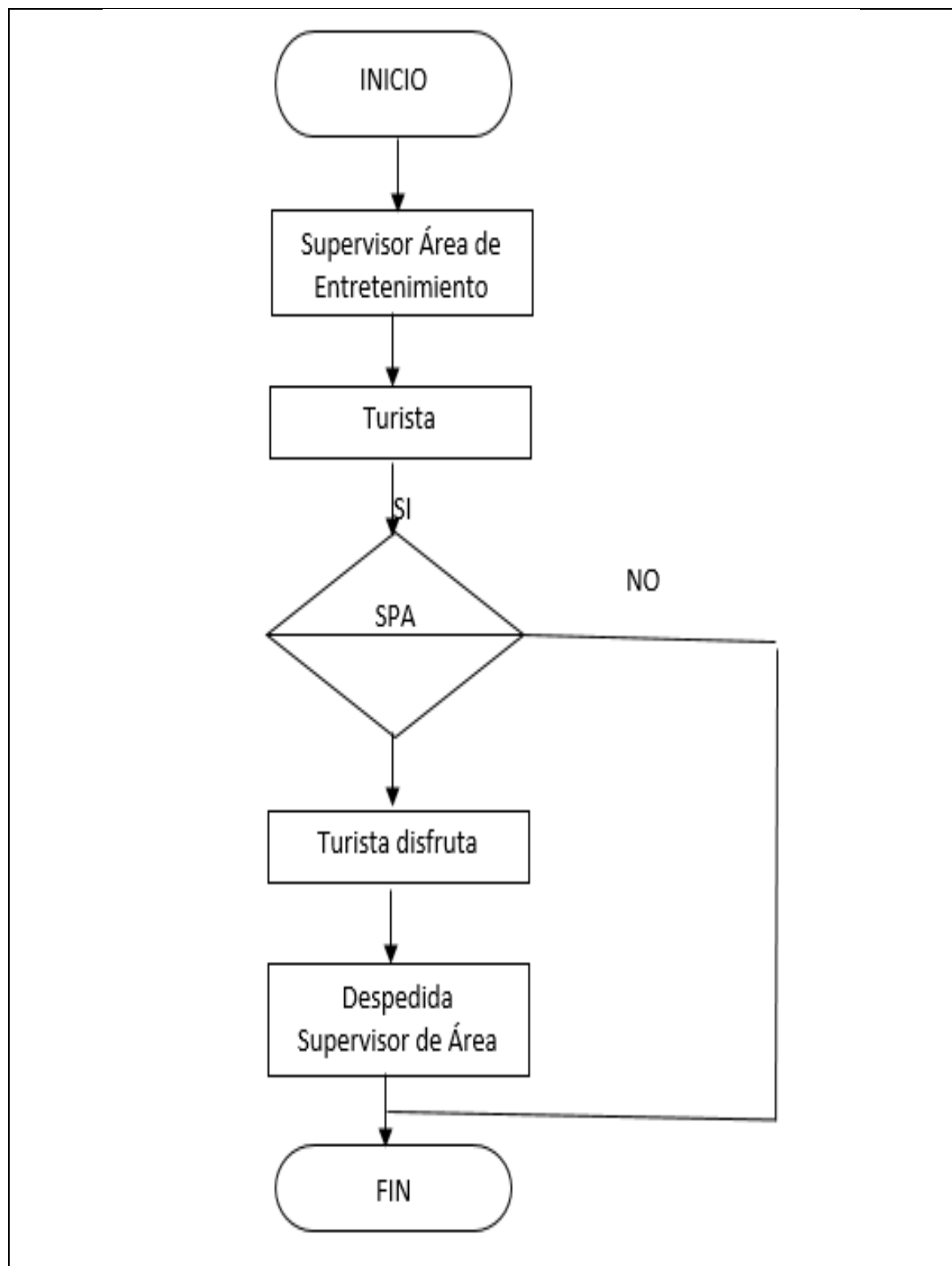
RESPONSABLES

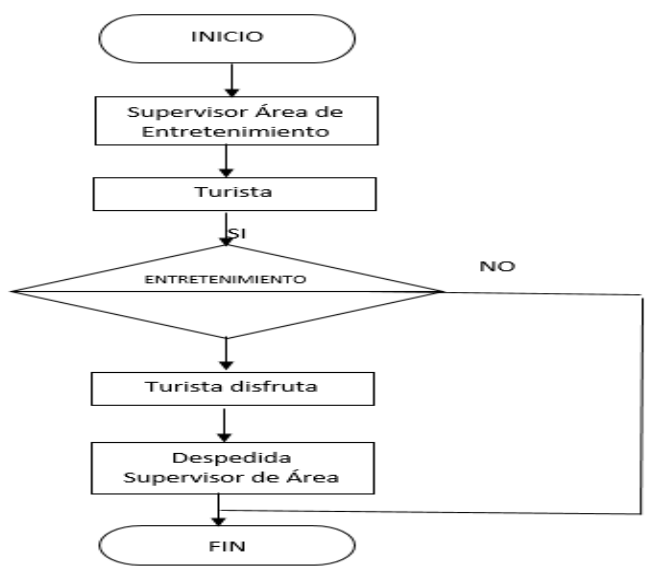
- ✓ Administrador
- ✓ Coordinador de Cocina
- ✓ Supervisor de Áreas de Entretenimiento
- ✓ Supervisor de Limpieza

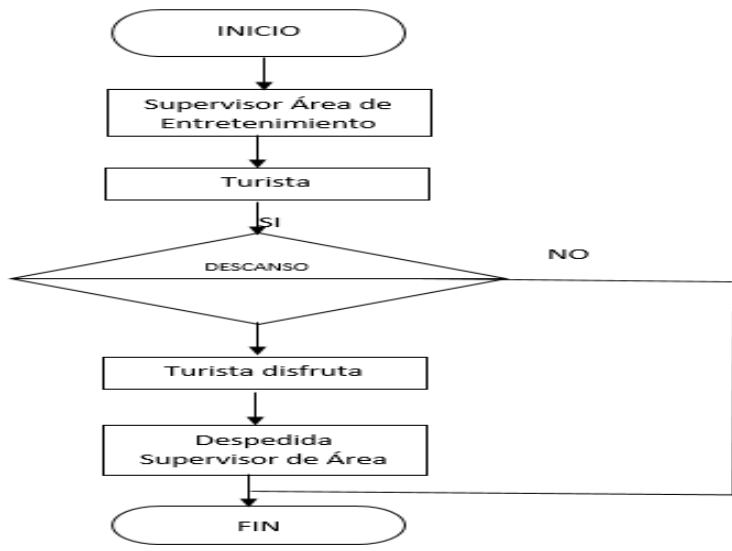
SERVICIO DE CALIDAD AREA PISCINAS
FIN Contar con infraestructura adecuada con los más rigurosos estándares internacionales que la hacen seguras y confortables para los turistas.
DESCRIPCION DEL SERVICIO ✓ Dar la bienvenida a las instalaciones de las piscinas de parte del Supervisor de Área de Entretenimiento a que disfruten y se diviertan sanamente en unión de sus amistades y familias, y dando cada una de las indicaciones necesarias antes de ingresar a las piscinas cumpliendo con las políticas de la empresa que se detallan al ingresar al complejo. ✓ El turista procede a ingresar a las instalaciones una vez que el supervisor de área les ha dado la bienvenida y les ha hecho conocer las políticas de la empresa antes de ingresar a las piscinas. ✓ Las instalaciones de las piscinas se encuentran con todas las normas de calidad para ser utilizadas por los turistas. ✓ Los turistas disfrutan al máximo de las piscinas y toboganes. ✓ El supervisor de área procede a despedir a sus turistas.
FLUJOGRAMA



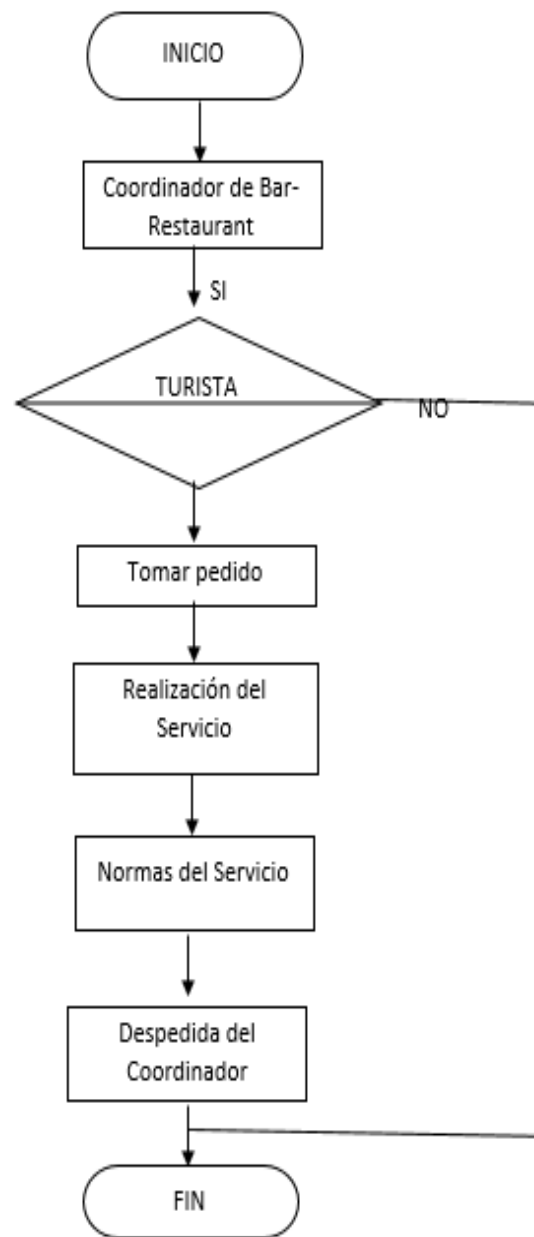
SERVICIO DE CALIDAD AREA SPA
FIN Contar con infraestructura técnicamente planificada con los estándares más rigurosos de normas internacionales para que el turista se sienta con seguridad y confort al momento de disfrutar de un buen resort.
DESCRIPCION DEL SERVICIO ✓ Dar la bienvenida a las instalaciones del SPA de parte del Supervisor del Área de Entretenimiento a que se relajen en sus diversas áreas (Hidromasaje, sauna y Turco) ✓ El turista procede a ingresar a las instalaciones una vez que el supervisor de área les ha dado la bienvenida y les ha hecho conocer las políticas de la empresa antes de ingresar a las diferentes áreas del SPA. ✓ Las instalaciones del SPA se encuentran con todas las normas de calidad para ser utilizadas por los turistas. ✓ Los turistas disfrutan de momentos de relax y descanso. ✓ El supervisor de área procede a despedir a sus turistas.
FLUJOGRAMA



SERVICIO DE CALIDAD AREA DE ENTRETENIMIENTOS
FIN Disponer de juegos de diversión que cumplan con las debidas normas de calidad, p ara la distracción del cliente.
DESCRIPCION DEL SERVICIO ✓ Dar la bienvenida al área de los juegos de entretenimiento (Pimpón, villar, futbolín) por parte del Supervisor del Área de ✓ El turista procede a utilizar los diferentes juegos una vez que el supervisor de área les ha dado la bienvenida y les ha hecho conocer las políticas de la empresa antes de utilizar los juegos. ✓ El área de los juegos se encuentran con todas las normas de calidad para ser utilizadas por los turistas. ✓ Los turistas disfrutan de momentos diversión. ✓ El supervisor de área procede a despedir a sus turistas.
FLUJOGRAMA  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Supervisor[Supervisor Área de Entretenimiento] Supervisor --> Turista[Turista] Turista -- SI --> ENTRETENIMIENTO{ENTRETENIMIENTO} ENTRETENIMIENTO -- NO --> Turista ENTRETENIMIENTO -- SI --> Disfruta[Turista disfruta] Disfruta --> Despedida[Despedida Supervisor de Área] Despedida --> FIN([FIN]) </pre>

SERVICIO DE CALIDAD AREA CABAÑAS
FIN Contar con cabañas de calidad y confort para que el turista se sienta satisfecho con la prestación del servicio.
DESCRIPCION DEL SERVICIO ✓ Da la bienvenida el supervisor al área de descanso (cabañas con hamacas, cabañas independientes) ✓ El turista procede a utilizar las áreas de descanso una vez que el supervisor de área les ha dado la bienvenida y les ha hecho conocer las políticas de la empresa antes de utilizar estas áreas. ✓ Las áreas de descanso se encuentran con todas las normas de calidad para ser utilizadas por los turistas. ✓ Los turistas disfrutan de momentos descanso en sus hamacas. ✓ El supervisor de área procede a despedir a sus turistas.
FLUJOGRAMA  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Supervisor[Supervisor Área de Entretenimiento] Supervisor --> Turista[Turista] Turista --> DESCANSO{DESCANSO} DESCANSO -- SI --> Disfruta[Turista disfruta] Disfruta --> Despedida[Despedida Supervisor de Área] Despedida --> FIN([FIN]) DESCANSO -- NO --> DESCANSO </pre>

SERVICIO DE CALIDAD AREA BAR- RESTAURANT
FIN Ofrecer un servicio de calidad en el cual es turista se sienta satisfecho y pueda deleitarse con exquisitos platos de comida típica acompañados de las mejores bebidas para refrescarse.
DESCRIPCION DEL SERVICIO ✓ El Coordinador del Área de Cocina da la bienvenida al Turista al Área del Bar – restaurant para ser atendido con las mejores normas de calidad. ✓ El Turista es recibo con un trato amable de parte del personal del Bar – restaurant. ✓ Se procede a dar al cliente el menú del día y sugerir algunos platos para tomar el pedido, mostrando siempre una actitud de alegría. ✓ La toma de comanda del cliente debe realizarse en el mínimo tiempo no mayor a diez minutos transcurridos desde el tiempo que el cliente se ha sentado en la mesa. ✓ Garantizar que los platos y bebidas sean servidos a la temperatura adecuada o a petición de los turistas. ✓ Servir y retirar a la derecha ✓ Estar pendientes del servicio. ✓ Atender al cliente cuando este lo requiera y no pasar de largo por atender a otros turistas y decir que otro lo va a tender. ✓ Después de pagar el turista el Coordinador de Cocina le da la despedida con cordialidad.
FLUJOGRAMA



6.8. FINANCIAMIENTO

A continuación se propone el costo aproximado de financiamiento que el Complejo Manila Park Center cancelaria por la elaboración e implementación de los Manuales de Procedimientos Administrativo, Financiero y de Servicios.

- ✓ Para el diseño del Manual de Procedimiento del Área Administrativa se cancelara un valor de \$1000,00 al profesional que estará encargado de elaborarlo.
- ✓ Para el diseño del Manual de Procedimiento del Área Financiera se cancelara al profesional que lo va a elaborar un valor de \$1000,00,
- ✓ Para el diseño del Manual de Procedimiento del Área de Servicios se cancelara un valor de \$1000,00 al profesional que estará encargado de elaborarlo.
- ✓ Se cancelara el valor de \$1500,00 al programa contable a ser realizado por un técnico en sistema con cada una de las especificaciones dada para el diseño e implementación del mismo.

6.9. CRONOGRAMA

El presente Manual de Procedimiento contiene once unidades, en las cuales especifica la función de cada uno de los colaboradores de la empresa y los valores, políticas corporativas que la misma debe tener.

Tabla 1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLA IMPLEMENTACION DE MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE SERVICIO PARA EL AÑO 2014

	MESES									
No.	ACTIVIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	SOCIALIZACION DEL MANUAL									
2	DISEÑO DEL MANUAL CORPORATIVO									
	Naturaleza y función del organigrama									
	Estructura Orgánica									
3	DISEÑO DEL MANUAL DE POLITCAS FINANCIERAS									
	Implementación de Programa contable									
	Revisión de Estados Financieros									
4	DISEÑO DEL MANUAL CALIDAD DE SERVICIOS									
	Servicios de Calidad Área Piscinas									
	Servicios de Calidad Área SPA									
	Servicios de Calidad Área Entretenimiento									
	Servicios de Calidad Área Cabañas									
	Servicios de Calidad Área Bar- Restaurant									

6.10. IMPACTO

El Manual de Procedimiento Administrativo, Financiero y de Servicios estará direccionado al Complejo Turístico Manila Park Center el cual generara un impacto directo a:

Los accionistas del Complejo Turístico Manila Park Center son los beneficiarios directos porque la empresa estará direccionada hacia objetivos y metas planteadas en base a una correcta Gestión Administrativa, Financiera y de Servicios.

Los Turistas serán beneficiados por ellos contarán con una excelente servicio calidad con las normas y estándares más rigurosos que la ley lo exige.

Los colaboradores de la empresa igual se beneficiaran ya que ellos estarán direccionados hacia una misma meta y objetivos, estarán preparados para afrontar situaciones imprevistas en el campo del área Administrativa, Financiero y de Servicio.

6.11. EVALUACIÓN

El proceso de evaluación de la ejecución del Manual de Procedimientos tiene como fin principal conocer en detalle las actuaciones que se han llevado a cabo en cada acción del manual, y expone como resultados numéricos el grado de implantación del mismo desde que fue aprobado.

6.11.1. INDICADORES DE EVALUACIÓN

A continuación se detallan los siguientes índices de evaluación medibles en términos de la ejecución de los planes.

Tabla2. Indicadores de Evaluación

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTO
LARGO PLAZO			
Diseñar Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y de Servicios	1.- Área administrativa, financiera y servicios fortalecidas 2.- Servicios prestados con eficiencia y eficacia	1.-Metas cumplidas 2.- Calidad del servicio	Los Accionistas y el Administrador tienen la voluntad de realizar cambios necesarios
CORTO PLAZO			
1.- Manual Corporativo	1.- Áreas Fortalecidas	1.- Documentación e inspección	Aprobación e implementación de políticas y normas empresariales por parte de los Accionistas y Gerente de la empresa
2.- Estructura Orgánica	1.- Reglamentos internos de la empresa	1.- Documentación e inspección	Los Accionistas y el Administrador aprueban la elaboración de la estructura organizacional
3.- Manual de Políticas Financieras	1.- Normas y políticas del área financiera.	1.- Documentación e inspección	Accionistas y Administrador miden el desempeño y distribución de los recursos económicos
4.- Implementar un sistema contable - administrativo	1.- Registros contables y administrativos	1.- Inspección, reporte financieros	Aprobación e implementación de programa contable y administrativo por los Accionistas y el Administrador
5.- Revisión periódica de Estados Financieros	1.- Políticas internas	1.- Inspección, reporte financiero.	Realizar e implementar cambios si es necesario por parte de los Accionistas y Administrador
6- Manual de Servicios de Calidad.	1.- Consolidarse en el mercado turístico	1.- Servicios de calidad	Aprobación de los Accionistas y Administrador.

6.11.2. MATRIZ DE POLITICAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Tabla 3. Políticas del Manual de Procedimientos

AREAS DE INTERVENCION	POLITICAS
Administración	✓ Todas las unidades deben mantener una adecuada comunicación y coordinación ✓ Se trabajara en base a lo establecido en los manuales y reglamentos administrativos. ✓ Cada unidad se desempeñara dando cumplimiento a su respectivo Manual de Procedimiento.
Financiera	✓ Se llevaran los controles y registros financieros al día, así mismo se presentaran informes establecidos en las fechas estipuladas en la junta de accionistas. ✓ Los ingresos y gastos deben estar definidos en base al presupuesto semestral o anual según la necesidad.
Servicios	✓ Se evaluara en forma permanente las estrategias implementadas. ✓ Se analizara si los servicios ofertados cubren la satisfacción del 100% del turista. ✓ Se evaluara periódicamente las alianzas pactadas con instituciones privadas y públicas.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

Aldana, S. (2006). *Gestión administrativa y financiera del proyecto de electrificación rural de la comunidad unión 31 de mayo*. Tesis Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Besley, S. y Brigham E. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14^a.Ed.). México: Cengage Learning Editores, S. A. de C. V.

Gitman, L. (2000). *Principios de Administración Financiera*. (8^a. Ed.). México: Eddison Wesley Longman.

Horngren, Ch. et al (2007). *Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial*. México: Pearson Educación.

Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México: Limusa.

Stoner, J. et al (2000). *Administración*. (7^a. Edición). México: Editorial Prentice Hall.

LINCOGRAFÍAS

<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

<http://wiki-finanzas.com/index.php?title=Rentabilidad>

http://es.mimi.hu/economia/optimizacion_de_recursos.html

<http://gustavobeltran.com/%C2%BFque-se-entiende-por-direccionamiento-estrategico/>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/no8/Gerenciafin.htm>

<http://www.emprendepymes.es/como-mejorar-la-rentabilidad-de-tu-empresa/>

<http://www.emagister.com/auditoria-interna-externa-definicion-caracteristicas>

<http://www.quevedo.gob.ec/Site/Archivos/turistico.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Oficio emitido al Gerente General del Complejo Turístico Manila Park Center, solicitando información para realizar la investigación en el área administrativa – financiera y de servicio.

Quevedo, 02 de Diciembre del 2013

Sr. Marcos Calderón Intriago
GERENTE DEL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER
Presente.-

Yo, Ing. KAREN NARCISA PACHECO INTRIAGO, estudiante de la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, una vez culminada la tesis para la obtención del Grado de Magister en Administración de Empresas MBA con el Tema "GESTION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMPLEJO TURISTICO MANILA PARK CENTER, PERIODO 2012. PROPUESTA ALTERNATIVA. El mismo que esta direccionado a los accionistas, colaboradores y demás funcionarios que deseen ampliar sus conocimientos y aplicarlos a las áreas Administrativa y Financiera , a los turistas para que satisfagan sus expectativas en los servicios que se les brindara con mayor calidad, eficiencia y eficacia para de esta manera lograr mejorar la rentabilidad; pongo a su disposición los planes de reingeniería para que sea socializado una vez concluida la etapa de revisión y sustentación de mi tesis

Solicito muy comedidamente su predisposición para la presentación y socialización de los planes de reingeniería a ser aplicados al Complejo que usted administra.

Esperando tener una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Ing. Karen Pacheco

Anexo 2. Encuesta dirigida a turistas del Complejo Turístico Manila Park Center.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Señor turista de la ciudad de Quevedo, solicito a usted comedidamente conteste la Siguiete encuesta; está información será utilizada para motivos de investigación.

Género: F ____ M ____ Edad: ____ Nacionalidad ____ Profesión ____

1.- ¿Por orden de importancia enumere los motivos principales al momento de visitar un Complejo Turístico? Siendo 1 el más importante y 4 menos importante.

- ____ Descanso o placer
- ____ Diversión
- ____ Compartir en familia
- ____ Otros

2.- ¿Conoce o ha visitado usted el Complejo Turístico Manila Park Center?

SI ____ NO ____

Si su respuesta fuese si continúe, de caso contrario la encuesta ha concluido.

3.- ¿Cómo conoció el Complejo Manila Park Center? Marque con una X.

- a). Publicidad
- b). Internet

C. Amistades

d). Otros

4. ¿Por qué motivos visita el Complejo Turístico de “Manila Park center”?

Distracción y Recreación ____ Piscinas ____ Spa ____ Actividades Deportivas ____
Curiosidad ____

5. ¿Cómo considera usted la ubicación del Complejo Turístico Manila Park Center?

Excelente ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____

6.- ¿De manera general como usted calificaría la calidad de los servicios ofertados en el Complejo Manila Park Center?

Excelente ____ Muy Bueno ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

7.- ¿Con cada que frecuencia visita el Complejo Manila Park Center?

Diario ____

Cada semana ____

Cada quince días ____

Cada mes ____

8.- ¿Qué servicios implementaría en este Complejo Turístico; tomando en cuenta como principal motivación el descanso, confort?

Hotel ecológico ____

Cabañas ____

Cancha sintética ____

Pesca ____

Cabaña Discoteca _____

9.- En escala del 1 al 6 por favor enumere los aspectos que busca al momento de distracción, relax y comodidad al visitar un complejo Turístico.

_____ Tarifa

_____ Servicio

_____ Ubicación

_____ Instalaciones

_____ Alimentos

_____ Otros

10.- Si el Complejo Manila Park Center contara con un servicio completo como por ejemplo un Hotel, Canchas Sintética, pesca y otros. ¿Usted cuanto estaría dispuesto a cancelar por día?

\$10 _____

\$15 _____

\$20 _____

Anexo 3. Encuesta dirigida al Área Administrativa del Complejo Turístico Manila Park Center.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Nombres: _____

Apellidos: _____

Edad: _____ **Cargo:** _____

1.- ¿Usted cree que la estructura organizacional de la empresa es clara?

SI _____ NO _____ A veces _____ Rara vez _____

PORQUE: _____

2.- ¿Usted conoce con claridad la función que desempeña?

SI _____ NO _____

PORQUE: _____

3.- ¿Cree usted que la estructura organizacional favorece el logro de los objetivos dentro de la empresa?

SI _____ NO _____ A veces _____

PORQUE: _____

4.- ¿Cree usted que la empresa está empleando sistemas de control y evaluación adecuados?

SI _____ NO _____ Muy poco _____ Nunca _____

5.- ¿Usted considera que la empresa es competitiva a nivel empresarial?

SI _____ NO _____ Muy poco _____

PORQUE: _____

6.- Marque con una X cuales de los siguientes objetivos considera usted que se atrasado la empresa.

Objetivos de crecimiento	☐
Objetivos Corporativos	☐
Objetivos de Rentabilidad	☐
Objetivos de desarrollo humano	☐
Objetivos orientados al cliente	☐

7.- Señale cuales de las siguientes estrategias tiene implementada la empresa.

Estrategias corporativas	☐
Estrategias Gerenciales	☐
Estrategias para el conocimiento	☐

8.- ¿La empresa maneja sistema de control de gestión?

SI _____ NO _____ Pocas veces _____

9.- ¿La empresa ha establecido normas y métodos para medir el desempeño?

SI _____ NO _____ Casi nunca _____

10.- ¿Cree usted que el personal de la empresa está motivado?

SI _____ NO _____ Algunas veces _____

11.- Marque con una X si el área administrativa cuenta con las siguientes características.

Toma ágil y oportuna de decisiones

☐

Buena comunicación entre directivos

☐

Coordinación de decisiones

☐

Claridad entre las funciones de directivos

☐

12.- ¿Cree usted que la gerencia utiliza un estilo participativo en el área administrativa?

SI _____ NO _____ CASI NUNCA _____

13.- ¿La empresa utiliza un manual de calidad dentro de la empresa?

SI _____ NO _____

14.- ¿Ustedes comparan la calidad del servicio con la de la competencia?

SI _____ NO _____ ALGUNAS VECES _____

PORQUE: _____

Anexo 4. Encuesta dirigida a la Contadora del Complejo Turístico Manila Park Center.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Nombres: _____

Apellidos: _____

Edad: _____ **Cargo:** _____

1.- ¿Usted cree que la estructura organizacional de la empresa es clara?

SI _____ NO _____ ALGUNAS VECES _____

PORQUE: _____

2.- ¿Cuál es su opinión sobre la imagen corporativa de la empresa?

3.- ¿Cree usted que a largo plazo la rentabilidad generada garantiza la liquidez de la empresa?

4.- ¿La empresa tiene trazados indicadores de rentabilidad?

SI _____ NO _____ A VECES _____ MUY POCAS VECES _____

5.- ¿La empresa tiene sistemas de eficiencia y efectivo de control financiero, gastos y calidad gerencial?

SI _____ NO _____ CASI NUNCA _____ EN OCASIONES _____

6.- ¿Cada que tiempo presentan informes de rendimiento económicos a los accionistas?

Mensual ☐
Trimestral ☐
Semestral ☐
Anual ☐

7.- ¿Usted hace uso de las siguientes herramientas financieras para medir el desempeño financiero?

Indicadores de Liquidez ☐
Indicadores de actividad ☐
Indicadores de endeudamiento ☐
Indicadores de rentabilidad ☐

8.- La empresa maneja sistema de control de gestión financiero? Si es si cuales son.

SI _____ CASI NUNCA _____ NO _____

CUALES SON: _____

9.- ¿Se revisa permanentemente los estados financieros de la empresa antes de tomar cualquier decisión económica?

10.- ¿Sabe usted si la empresa es eficiente en el manejo de sus recursos financieros?

SI _____ NO _____ POCAS VECES _____

11.- ¿Se evalúa el costo beneficio antes de la toma de decisiones de una inversión?

12.- Marque con una X si el área financiera cuenta con las siguientes características.

Toma ágil y oportuna de decisiones ☐

Claridad en índices financieros ☐

Manejo correcto en los ratios financieros ☐

13.- ¿Cree usted que la gerencia utiliza un estilo participativo con el departamento financiero?

SI _____ POCAS VECES _____ A VECES _____ NUNCA _____

Anexo 5. Evidencias fotográficas (Entrevista al Gerente del Complejo Manila Park Center).



Anexo 5. Evidencias fotográficas (Entrevista a la Contadora del Complejo Manila Park Center).



Anexo 7. Evidencias fotográficas (Entrevista a turistas del Complejo Manila Park Center).



Anexo 8. Balance General y Estado de Resultados año 2012 – 2013 del Complejo Turístico Manila Park Center (Análisis Vertical)

MANILA PARK CENTER BALANCE GENERAL ANALISIS VERTICAL				
	2012	%	2013	%
ACTIVOS				
Caja	500,00	0,17	2.930,00	0,90
Doc. x Cobrar	-		-	
Ctas x Cobrar	-		-	
Inventario	7.860,00	2,69	7.320,00	2,24
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	8.360,00	2,86	10.250,00	3,14
Edificio	150.000,00	51,40	162.000,00	49,56
Equipo de Oficina	25.000,00	8,57	27.000,00	8,26
Terreno	93.000,00	31,87	110.000,00	33,65
Muebles y enseres	15.000,00	5,14	17.000,00	5,20
Equipo de Computación	480,00	0,16	638,00	0,20
TOTAL ACTIVO FIJO	283.480,00	97,14	316.638,00	96,86
TOTAL ACTIVOS	291.840,00	100,00	326.888,00	100,00
PASIVOS				
Ctas x Pagar a corto plazo	13.218,23	4,53	11.295,34	3,46
Doc. X Pagar a corto plazo	210.268,11	72,05	198.813,82	60,82
TOTAL PASIVO CORRIENTE	223.486,34	76,58	210.109,16	64,28
PATRIMONIO				
Capital del Patrimonio	58.135,76	19,92	98.981,60	30,28
Utilidad del Ejercicio	10.217,90	3,50	17.797,24	5,44
TOTAL PATRIMONIO	68.353,66	23,42	116.778,84	35,72
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	291.840,00	100,00	326.888,00	100,00

MANILA PARK CENTER ESTADO DE RESULTADOS ANALISIS VERTICAL				
	2012	%	2013	%
Ventas	95.055,32	100	87.000,00	100
TOTAL INGRESOS	95.055,32	100	87.000,00	100
Compras	38.683,00	40,70	41.808,00	48,06
TOTAL COSTO DE VENTA	38.683,00	40,70	41.808,00	48,06
UTILIDAD BRUTA	56.372,32	59,30	45.192,00	51,94
GASTOS ADMINISTRATIVOS				
Sueldos y salarios	23.024,96	24,22	6.860,00	7,89
Seguro Social 11,15%	2.567,28	2,70	764,89	0,88
Beneficios de Ley	2.253,50	2,37	689,00	0,79
Honorarios	1.028,57	1,08	1.920,00	2,21
Suministro y Materiales	1.543,15	1,62	650,00	0,75
Mant. Activos Fijos	3.007,48	3,16	260,00	0,30
Publicidad	1.187,94	1,25	1.432,00	1,65
Lubricantes y combustible	494,68	0,52	466,00	0,54
Impuesto al SRI	3.542,00	3,73	3.143,00	3,61
TOTAL GASTO ADMINISTRATIVO	38.649,56	40,66	16.184,89	18,60
GASTOS FINANCIEROS				
Interés x préstamo	2.111,00	2,22	1.815,00	2,09
TOTAL GASTO FINANCIERO	2.111,00	2,22	1.815,00	2,09
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION DE IMP. RENTA	15.611,76	16,42	27.192,11	31,26
15% Utilidad a Empleados y Trabajadores	2.341,76	2,46	4.078,82	4,69
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	13.270,00	13,96	23.113,29	26,57
23% Impuesto Renta	3.052,10	3,21	5.316,06	6,11
UTILIDAD NETA	10.217,90	10,75	17.797,24	20,46

Anexo 9. Balance General y Estado de Resultados año 2012 – 2013 del
Complejo Turístico Manila Park Center (Análisis Horizontal)

MANILA PARK CENTER BALANCE GENERAL ANALISIS HORIZONTAL				
	2012	2013	Variación Ab.	%
ACTIVOS				
Caja	500,00	2.930,00	2.430,00	486,00
Doc. x Cobrar	-	-		
Ctas x Cobrar	-	-		
Inventario	7.860,00	7.320,00	-540,00	-6,87
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	8.360,00	10.250,00	1.890,00	22,61
Edificio	150.000,00	162.000,00	12.000,00	8,00
Equipo de Oficina	25.000,00	27.000,00	2.000,00	8,00
Terreno	93.000,00	110.000,00	17.000,00	18,28
Muebles y enseres	15.000,00	17.000,00	2.000,00	13,33
Equipo de Computación	480,00	638,00	158,00	32,92
TOTAL ACTIVO FIJO	283.480,00	316.638,00	33.158,00	11,70
TOTAL ACTIVOS	291.840,00	326.888,00	35.048,00	12,01
PASIVOS				
Ctas x Pagar a corto plazo	13.218,23	11.295,34	-1.922,89	-14,55
Doc. X Pagar a corto plazo	210.268,11	198.813,82	-11.454,29	-5,45
TOTAL PASIVO CORRIENTE	223.486,34	210.109,16	-13.377,18	-5,99
PATRIMONIO				
Capital del Patrimonio	58.135,76	101.196,43	43.060,67	74,07
Utilidad del Ejercicio	10.217,90	15.582,41	5.364,51	52,50
TOTAL PATRIMONIO	68.353,66	116.778,84	48.425,18	70,85
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	291.840,00	326.888,00	35.048,00	12,01

MANILA PARK CENTER ESTADO DE RESULTADOS ANALISIS HORIZONTAL				
	2012	2013		%
Ventas	95.055,32	87.000,00	-8.055,32	-8,47
TOTAL INGRESOS	95.055,32	87.000,00	-8.055,32	-8,47
Compras	38.683,00	45.192,00	6.509,00	16,83
TOTAL COSTO DE VENTA	38.683,00	45.192,00	6.509,00	16,83
UTILIDAD BRUTA	56.372,32	41.808,00	-14.564,32	-25,84
GASTOS ADMINISTRATIVOS				
Sueldos y salarios	23.024,96	6.860,00	-16.164,96	-70,21
Seguro Social 11,15%	2.567,28	764,89	-1.802,39	-70,21
Beneficios de Ley	2.253,50	689,00	-1.564,50	-69,43
Honorarios	1.028,57	1.920,00	891,43	86,67
Suministro y Materiales	1.543,15	650,00	-893,15	-57,88
Mant. Activos Fijos	3.007,48	260,00	-2.747,48	-91,35
Publicidad	1.187,94	1.432,00	244,06	20,54
Lubricantes y combustible	494,68	466,00	-28,68	-5,80
Impuesto al SRI	3.542,00	3.143,00	-399,00	-11,26
TOTAL GASTO ADMINISTRATIVO	38.649,56	16.184,89	-22.464,67	-58,12
GASTOS FINANCIEROS				
Interés x préstamo	2.111,00	1.815,00	-296,00	-14,02
TOTAL GASTO FINANCIERO	2.111,00	1.815,00	-296,00	-14,02
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION DE IMP. RENTA	15.611,76	23.808,11	8.196,35	52,50
15% Utilidad a Empleados y Trabajadores	2.341,76	3.571,22	1.229,45	52,50
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	13.270,00	20.236,89	6.966,90	52,50
23% Impuesto Renta	3.052,10	4.654,49	1.602,39	52,50
UTILIDAD NETA	10.217,90	15.582,41	5.364,51	52,50

Anexo 10. Resultado de Índices Financieros del Complejo Turístico Manila Park Center.

RAZÓN	FORMULA	AÑO 2012	INDICADOR	AÑO 2013	INDICADOR
SOLVENCIA	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{8.360,00}{223.486,34}$	0.04	$\frac{10.250,00}{210.109,16}$	0.05
CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente – Pasivo Corriente	8.360 - 223.486,34	-215.126,34	10.250,00 – 210.109,16	-199.859,16
PROPIEDAD	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Totales}}$	$\frac{68.353,66}{291.840,00}$	0.23	$\frac{116.778,84}{326.888,00}$	0.36
ENDEUDAMIENTO	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	$\frac{223.486,34}{291.840,00}$	0.77	$\frac{210.109,16}{326.888,00}$	0.64
SOLIDEZ	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	$\frac{291.840,00}{223.486,34}$	1.31	$\frac{326.888,00}{210.109,16}$	1,56
RENDIMIENTO	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{10.217,90}{68.353,66}$	0,15	$\frac{17.797,24}{116.778,84}$	0,15

RAZÓN	FORMULA	AÑO 2012	INDICADOR	AÑO 2013	INDICADOR
APALANCAMIENTO	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{291.840,00}{68.353,66}$	4,26	$\frac{326.888,00}{116.778,84}$	2,80
LIQUIDEZ	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{8.360,00}{223.486,34}$	0,04	$\frac{10.250,00}{210.109,16}$	0,05
MARGEN BRUTO	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Venta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{95.055,32 - 38.683,00}{95.055,32}$	0,59	$\frac{87.000,00 - 41.808,00}{87.000,00}$	0,52
MARGEN NETO	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{10.217,90}{95.055,32}$	0,11	$\frac{17.797,24}{87.000,00}$	0,20
IMPACTO DE G. ADM. Y VENTAS	$\frac{\text{Gastos Adam y Ventas}}{\text{Ventas}}$	$\frac{38.649,56}{95.055,32}$	0,41	$\frac{16.184,89}{87.000,00}$	0,19
IMPACTO DE CARGA FINANCIERA	$\frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas}}$	$\frac{2.111,00}{95.055,32}$	0,02	$\frac{1.815,00}{87.000,00}$	0,02

Anexo 11. Evidencias fotográficas de las Instalaciones del Complejo Turístico Manila Park Center.



