

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
Sembrando el oro para forjar el futuro



Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas
Escuela de Negocios

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad.

Título:

Manual Administrativo Financiero Para un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

Sustentantes:

Yordani Núñez Cepeda
Abel Duran Bautista
Yokelys Reyes Suriel

Asesor:

Lic. Jorge Custodio Heredia.

Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez
Año académico 2023

TÍTULO

Manual Administrativo Financiero Para un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo

INDICE

AGRADECIMIENTOS	ix
DEDICATORIAS	xi
DEDICATORIAS	xii
DEDICATORIAS	xiii
RESUMEN.....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Antecedentes internacionales	1
1.1.2 Antecedentes nacionales	2
1.1.3 Antecedentes locales.....	2
1.2 Planteamiento el problema	4
1.2.1 Formulación del problema.....	5
1.2.2 Sistematización del problema	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5 Operacionalización de las variables	8
1.6 Alcance y límites.....	9
1.7 Definición de términos	9
1.8 Marco contextual.....	11
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1 Introducción	13
2.2 Elementos que debe contener el manual administrativo financiero.	13

2.2.1 Manual de la organización.....	14
2.2.2 Manual de normas y procedimientos.....	15
2.2.3 Manual de puestos y funciones.....	16
2.3 Principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero.....	17
2.3.1 Comportamiento ético	19
2.3.2 Evaluaciones periódicas	20
2.3.3 Horario establecido de trabajo.....	21
2.3.4 Base de datos de los servicios prestados	22
2.3.5 Supervisión	22
2.3.6 Contenido funcional	17
2.3.7 Requisitos de formación académica	18
2.4 Normas y procedimientos que deben incluirse en el manual de gestión financiera.....	23
2.4.1 Normas para la elaboración de presupuesto	24
2.4.2 Normas para la gestión de tesorería.....	25
2.4.3 Cuentas por cobrar.....	25
2.4.4 Inventario.....	26
2.4.5 Adquisición de activos.....	27
2.4.6 Cuenta por pagar.....	28
2.4.7 Políticas contables	29
2.5 Aportaciones de un manual administrativo financiero.	31
2.5.1 Logro de eficiente de la administración	31
2.5.2 Soporte de la organización	32
2.5.3 Establece los sistemas administrativos que rigen a la organización.....	33
2.5.4 Delimita las funciones y responsabilidades de cada área administrativa	34

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	36
3.1 Introducción	36
3.2 Diseño y tipo de estudio	36
3.3 Enfoque investigativo.....	36
3.4 Población y muestra	37
3.5 Criterios de inclusión y exclusión	37
3.5.1 Inclusión	37
3.5.2 Exclusión	37
3.6 Método, técnica e instrumento de investigación	37
3.7 Validez del instrumento	38
3.8 Procedimientos investigación descriptiva	38
3.9 Técnicas de análisis de datos.....	39
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1 Introducción	40
4.2 Elementos que debe contener el manual administrativo financiero.....	40
4.3 Principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero.....	42
4.4 Normas y procedimientos que deben incluirse en el manual de gestión financiera.....	43
4.5 Aportaciones de un manual administrativo financiero.....	44
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
5.1 Introducción	46
5.2 Discusión.....	46
5.2.1 ¿Cuáles elementos debe contener el manual administrativo financiero del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?.....	46
5.2.2 ¿Cuáles deben ser las principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero del Hostal de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?	47

5.2.3 ¿Cuáles normas y procedimientos deben incluirse en el manual de gestión financiera para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?.....	48
5.2.4 ¿Cuáles son las aportaciones de un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?....	48
5.2 Conclusiones	49
5.3. Recomendaciones	50
Referencias.....	52
Anexos	xiv

LISTA DE CUADROS

No.	Descripción	Páginas
1	Distribución de frecuencia y porcentaje en relación a los elementos que debe contener un manual administrativo financiero de una empresa hotelera.	40
2	Distribución de frecuencia y porcentaje correlación al tipo de manual administrativo financiero que es el más eficaz para el buen funcionamiento de un hotel.	41
3	Distribución de frecuencia y porcentaje respecto a la importancia de un manual administrativo y financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.	41
4	Distribución de frecuencia y porcentaje en cuanto a los tipos de políticas financieras que deben incluirse en el manual administrativo financiero.	42
5	Distribución de frecuencia y porcentaje en relación a la información que debe incluirse en las políticas financieras.	42
6	Distribución de frecuencia y porcentaje respecto a los tipos de normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero.	43
7	Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a como deben estructurarse las normas y procedimientos para que sean fáciles de entender y seguir.	43
8	Distribución de frecuencia y porcentaje en proporción a las principales aportaciones de un manual administrativo financiero.	44
9	Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a lo que contribuye un manual administrativo financiero a la mejora de la toma de decisiones financieras.	44
10	Distribución de frecuencia y porcentaje correlación a lo que contribuye un manual administrativo financiero a la reducción de los riesgos financieros.	45

LISTA DE ANEXOS

No.	Descripción	Páginas
Anexo 1	Instrumentos a utilizar	xv
Anexo 2	Cronograma	xix
Anexo 3	Presupuesto	xx
Anexo 4	Diseño de un manual de administrativo financiero para un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo	xxi

AGRADECIMIENTOS

Dios nuestro Señor: Por permitirnos culminar con éxito nuestra carrera universitaria. Desde el inicio, nos has brindado fortaleza y perseverancia para enfrentar los desafíos y superar los obstáculos que se presentaron en nuestro trayecto. Tu presencia ha sido nuestra luz en los momentos de duda y desánimo, recordándonos que podemos lograrlo con tu ayuda. Gracias, Señor, por las oportunidades que nos has otorgado, por las puertas que has abierto y por las bendiciones que has derramado sobre nosotros.

A la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO): En estos momentos queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento por brindarnos la oportunidad de formarnos académicamente en sus aulas. A lo largo de nuestra trayectoria universitaria, hemos sido testigo del compromiso y la excelencia con la que han impartido la educación. Queremos expresar gratitud por fomentar valores éticos y por prepararnos para enfrentar los desafíos del mundo laboral.

A nuestro asesor, Jorge Custodio Heredia: Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento por su invaluable apoyo y orientación durante todo el proceso de nuestra trayectoria. Sus experiencias y conocimientos han sido fundamentales para el éxito de este proyecto. Gracias por su paciencia y dedicación al brindarnos retroalimentación constructiva y motivación constante. Sus consejos y sugerencias fueron de gran ayuda para alcanzar nuestros objetivos. Una vez más, le agradecemos de corazón por su valioso acompañamiento y por ser un asesor ejemplar. Sin su guía, no habría sido posible alcanzar este logro.

A nuestra coordinadora, Luz Damirez Guzman: Sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, usted formó parte importante de esta historia con sus aportes. Gracias por sus orientaciones y por siempre estar ahí para nosotros.

A los maestros: Son muchos los docentes que han sido parte de nuestro camino universitario y a todos ellos les queremos agradecer por transmitirnos los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

A los miembros del jurado: Por sus correcciones acertadas y su guía para la elaboración de este proyecto.

Atentamente

Yordani Núñez Cepeda

Yokelys Reyes

Abel Duran

DEDICATORIAS

A mis amados padres; Ydalia Cepeda y Seferino Núñez: Gracias por su apoyo incondicional, por siempre estar al tanto de lo que ocurría en toda esta trayectoria y siempre ayudarme cuando lo requería.

A mis hermanas; Yuribel Núñez Cepeda y Erika Núñez Cepeda: Por estar y formar parte de mí y toda esta trayectoria.

A mi querida tía; Agripina Cepeda: Gracias por creer en mí, por todas las veces que me recuerda cuán lejos puedo llegar y por desearme siempre un buen porvenir.

A mis familiares y amigos; Winifer Monegro, Shantal de León, Charisse Mendoza, Doribel Morillo, Estefani Rodríguez, Marielena Rodríguez, Laury Jiménez, Gloribel Morales y Grismairys Pérez: Gracias a los que me apoyaron de una manera u otra y a los que verdaderamente les ha interesado verme tener éxito. No saben lo feliz que me hace tenerlas en mi vida.

A mis compañeros de Trabajo de Grado; Yokelis Reyes y Abel Durán: Gracias por su compañerismo, empatía y apoyo, gracias por todo este tiempo que trabajamos juntos desde el día 1 hasta culminar con nuestra carrera, ha sido gratificante culminar con esta etapa y realizar este trabajo de grado con ustedes.

Gracias a todo aquel que contribuyó a que hoy pudiera finalizar con éxito.

Yordani Núñez Cepeda

DEDICATORIAS

A mis padres, José Miguel Durán y María J. Bautista: Por ser los pilares de mi educación y formación académica, por apoyarme en todos mis proyectos y hacer de estos sus propias metas a cumplir.

A mis abuelos, Miguel Durán y María Pérez: Por su incondicional cariño y amor hacia mí, por ser partícipes de mi buena crianza y brindarme su apoyo para que mis sueños de ser profesional se hicieran realidad.

A mis hermanos, Joel Miguel, Anabel y Lisbel Durán Bautista: Por ser parte de este proceso y estar presente siempre que lo necesité.

A mi mejor amiga, Yida Tejada: Por su apoyo incondicional y por estar siempre presente cuando necesitaba a alguien que me sirviera de consuelo en esos momentos difíciles de mi trayectoria académica.

A mis compañeros, Yokelys Reyes y Yordani Núñez: Por haber pasado de ser compañeros de carrera a amigos, siempre dispuesto a ayudar y cooperar sin importar las circunstancias.

A mi familia en general: Por de una forma u otra cooperar y ayudarme en mi preparación y formación académica, y por animarme a alcanzar este sueño que hoy se hace realidad.

Muchas gracias a todos y cada uno de ustedes.

Abel Duran Bautista

DEDICATORIAS

A mis padres, Rafael Reyes y Yokasta Suriel: Que han sabido formarme con buenos valores y sentimientos, por acompañarme y velar por mí en mi trayecto académico y de vida, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi tía, Ana Reyes: Por ser una guía y un ejemplo a seguir, has velado por mí como una madre y me has enseñado a ver la vida desde otras perspectivas impulsándome siempre a mi crecimiento personal.

A mis hermanos, Radamelkis y Yosmerlin Reyes: Que han sido una de mis fuentes de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mi complemento; Jesús López por ser mi fan #1: Por confiar en mi capacidad para hacer las cosas, siempre motivándome y ayudándome a cumplir mis metas.

A mis compañeros; Abel Duran, Pedro Mendoza, Yordani Núñez, Amaury Rondón, Yoleimi Rosario: Quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento conmigo e hicieron esta experiencia tan especial.

A la familia en general: Por brindarme su apoyo incondicional y todos aquellos que me ayudaron directa e indirectamente a la realización de este proyecto.

Yokelys Reyes Suriel

República Dominicana
Universidad Tecnológica del Cibao Oriental
"Universidad Patrimonio de la Comunidad"



RESUMEN

Título: Manual Administrativo Financiero Para un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

Sustentado por: Yordani Núñez Cepeda, Abel Duran Bautista, Yokelys Reyes Suriel.

Asesorado por: Lic. Jorge Custodio Heredia.

Cuando se habla de un hostal de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo no existe un manual administrativo financiero de procedimiento para los colaboradores de la empresa, donde se establezcan las normas y procedimientos e indique lo que debe hacer en el lugar de trabajo determinado. Como empresa sus objetivos en la dirección correcta, se encuentra en la necesidad de tener una herramienta que le permita guiar a cada uno de sus procesos. La presente investigación tuvo como objetivo general; diseñar un manual administrativo financiero para la creación de un hostal de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo. La investigación tiene un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo.

La investigación fue de tipo descriptivo, ya que se describieron fenómenos, situaciones, contextos y eventos como la elaboración de un manual administrativo financiero para un hostal de alojamiento turístico en el Lago de la presa de Hatillo ante un mundo en constante cambio. Se tomó una muestra de (7) contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para lograr la validez del instrumento, el cuestionario fue presentado al asesor y a los jurados asignados a la investigación a fines de tomar en cuenta que estén acorde con las variables e indicadores.

En la investigación se comprobó que los hoteles del municipio de Cotuí contienen los elementos de las políticas administrativas y financieras, el más eficaz es el de puestos y funciones, sirve de soporte para la toma de decisiones, la principal es la política de inversión, la información que debe contener es la de controles para garantizar el cumplimiento de la política, además los tipos de normas y procedimientos que debe incluir son las de control de cuentas por pagar y deben estar escritas en un lenguaje claro y conciso, las principales aportaciones son aquellas que aportan claridad y transparencia ya que contribuyen a la mejora de la toma de decisiones financieras y definen los procesos y procedimientos necesario.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Para poder realizar la presente investigación se tomó como referencia varias investigaciones ya existentes por parte de algunas de las universidades, de las que se tomó un enfoque relacionado o similar al tema planteado inicialmente, cotejando que no existen investigaciones que posean de manera idéntica el tema, por lo que se indagó trabajos investigativos similares. Los antecedentes para la presente investigación se destacan en; internacional, nacional y local sobre la temática “Manual Administrativo Financiero Para un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo”, los cuales se presentan a continuación:

1.1.1 Antecedentes internacionales

Delgado, (2017), presentó en la Universidad Técnica del Norte una investigación titulada “Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros Para la Empresa “INDUPCON”, Ubicada en San Alfonso, Parroquia Ambuquí, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura”. Se concluye que la empresa no cuenta con una estructura organizacional funcional, lo que no permite su crecimiento económico esperado; la estructura organizacional que debe tener la empresa, las políticas, funciones, procesos e indicadores que se deben aplicar en las diferentes áreas, constituyéndose así, en un instrumento imprescindible para el mejoramiento administrativo y financiero de la misma.

Vinueza y Nipas (2022), estudiantes de la Universidad Técnica del Norte en Ecuador, en una investigación titulada “Manual de Procedimientos Administrativos, y Contables de la Empresa Hotel Turismo Internacional de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”. Concluye que mediante la creación de un manual administrativo facilitará las actividades, tareas específicas y un óptimo control en el desempeño del personal que trabaja en el Hotel, el manual contable representará de forma secuencial y ordenada el manejo del área contable dando a conocer todos los procesos que intervienen para llevar a cabo un correcto manejo de los mismos.

Bravo (2023), desarrolló una investigación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador titulada “Manual de Procedimientos Contables y Administrativos de la Empresa “Mundo Cerámico” del Cantón Atacames”. Se concluye que la empresa Mundo Cerámico presenta la necesidad de contar con herramientas contables y administrativas que le ayuden fortalecer los procesos contables y administrativos, con el propósito de optimizar su sistema de control interno y garantizar la autenticidad de la información financiera genera la empresa para la revelación de los estados económicos.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Coronado y Acosta, (2019), en una tesis realizada en la Universidad Nacional Pedro Enrique Ureña (UNPHU) titulada “Modelo de la Gestión Financiera y Reducción de Morosidad de sus Cuentas por Cobrar en la Empresa de Vehículos”. Concluyeron que las Cuentas por cobrar se refieren al crédito que las empresas otorgan a los clientes cuando venden bienes o servicios, esto es una modalidad de financiamiento a corto plazo entregada a los clientes; sin embargo, paraqué una compañía esté en condiciones de otorgar créditos a sus clientes debe cumplir con los requisitos, establecer políticas de créditos y políticas de cobranza.

Mercedes, et. al, (2016), presentaron en la Universidad APEC un proyecto titulado “Presa de Hatillo: Modelo Ecoturístico Para la Protección Ambiental de las Presas Dominicanas”. Concluye que la creación de una escuela bilingüe en la zona de Hatillo, para incentivar a la comunidad a prepararse y de este modo puedan comunicarse con los turistas que visiten la provincia; con este aporte los residentes de esta podrán ser capacitados en idiomas y podrán desarrollar se mejor como personas, así como también la oportunidad de obtener buenas ofertas de empleos.

1.1.3 Antecedentes locales

Batista, y González, (2019), en un estudio realizado en la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO), titulado “Sistema de Gestión Financiera para las Empresas de Reparación y Venta de Computadoras, en Cotuí provincia Sánchez Ramírez. Concluye que en las empresas de reparación y ventas de computadoras de municipio de Cotuí se obtiene la financiación de las operaciones propias de las mismas y de fuentes externas,

principalmente con pasivos a corto plazo provenientes de créditos comerciales; no se realizan presupuestos y que en las mismas se considera que la estructura de capital es la combinación de deuda y capital propio.

Brito, et al, (2019), realizaron en UTECO un trabajo de grado titulado “Manual de Gestión de Cuentas por Cobrar para las Casas de Préstamos de Menor Cuantía, en la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental”. Concluye que las políticas empleadas para las cuentas por cobrar y por pagar en las tiendas de electrodomésticos del municipio de Cotuí es la racional, se incluyen como parte de la política de crédito la capacidad de pago y para la de pago las condiciones establecidas por el proveedor; los procedimientos empleados por las cuentas por cobrar tienen que ver con el uso de un reporte por antigüedad de saldos y la validación de los balances con los documentos.

Bautista y Aponte, (2019), realizaron en UTECO un estudio titulado “Manual de Procedimientos para las Cuentas por Cobrar y Pagar en las Tiendas de Electrodomésticos, en la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental”. Concluyen que la empresa obtiene la financiación de las operaciones propia de las mismas y fuentes externas, principalmente con pasivos a corto plazo provenientes de créditos comerciales. En estas empresas no se realizan presupuestos y en las mismas se considera que la estructura de capital es la combinación de deuda y capital propio.

Marte, et. al, (2023), presentaron una tesis en UTECO titulada “Diseño de un Sistema de Gestión Financiero para las Empresas Ferreteras del Municipio de Cotuí”. Concluye que el principal modelo de gestión financiera utilizado por los administradores de las ferreterías del municipio de Cotuí es modelo de gestión financiera tradicional, además lo consideran más efectivos, casi siempre se enfoca la empresa en la planificación financiera, pero nunca reciben apoyo para la gestión de flujo de efectivo, la mitad de ellos realizan a tiempo el presupuesto y realizan la gestión de activos.

1.2 Planteamiento el problema

Al momento de crear un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo, debe de existir un manual administrativo financiero de procedimiento para los colaboradores de la empresa, donde se establezcan las normas y procedimientos e indique lo que debe hacer en el lugar de trabajo determinado. Como empresa que estaría en crecimiento y quiere alinear sus objetivos en la dirección correcta, se encuentra en la necesidad de tener una herramienta que le permita guiar a cada uno de sus procesos.

Al ser esta una empresa de servicio personalizado debe contar con un personal altamente calificado, comprometido e identificado con la institución, para brindar un servicio de calidad e igualdad, centrado en las políticas, objetivos y valores que esta profesa. Al no existir un manual administrativo financiero hace que los colaboradores, se sientan desmotivados, demás, que no se están estableciendo, conservando y asesorando condiciones organizacionales que permitan la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos personales e institucionales.

Por lo que nace la necesidad de crear un manual de procedimientos como herramienta principal al momento de pertenecer al equipo de trabajo del hostel. Con el diseño de un manual de gestión para el proceso administrativo y financiero se fomentará la eficacia y eficiencia en cada una de las actividades determinadas. Se propone un hostel que se ajuste a la nueva normatividad de sostenibilidad y promover una mayor concienciación ecológica, sanitaria y saludable, con el objetivo de diversificar la oferta existente y dinamizar la actividad turística.

1.2.1 Formulación del problema

¿De qué manera influye el diseño de un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

1.2.2 Sistematización del problema

- 1) ¿Cuáles elementos debe contener el manual administrativo financiero del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?
- 2) ¿Cuáles deben ser las principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero del Hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?
- 3) ¿Cuáles normas y procedimientos deben incluirse en el manual de gestión financiera para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?
- 4) ¿Cuáles son las aportaciones de un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

1.3 Justificación

Su importancia radica en que se pretende que los procesos de planificación, organización, control y gestión del talento humano en el área administrativa, así como los procesos de gestión de recursos económicos en el área financiera, se desarrollen en función del logro de los objetivos institucionales y conforme a las normas, reglamentos y procedimientos establecidos en la entidad. De igual modo, los sustentantes, resultan favorecidos, enriqueciéndose al adentrarse a un proceso investigativo.

La justificación social para un proyecto de un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo, radica en que este documento puede contribuir a mejorar la situación social de una comunidad, ya que con su implementación se podrán crear nuevos puestos de trabajo en la zona, lo que contribuirá a reducir el desempleo y la pobreza. Podría generar ingresos para la comunidad, ya que contribuirá a promocionar el turismo, lo que puede utilizarse para financiar proyectos sociales, como la construcción de infraestructuras o la prestación de servicios sociales.

La justificación práctica para el manual administrativo financiero está en que este documento puede ayudar a los propietarios y administradores de un hostel a gestionar su negocio de manera más eficiente y eficaz, proporcionándoles una herramienta que les ayuda a tomar decisiones financieras más informadas. De la misma manera, puede ayudar a la implementación de prácticas sostenibles que minimicen el impacto negativo de su actividad, estableciendo políticas de contratación que favorezcan a los residentes locales; elaborando estrategias de marketing y ventas que atraigan a turistas de la comunidad.

En lo económico, se justifica ya que, con la elaboración del manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo, está en que el documento proporcionará a la entidad una guía clara y precisa para la gestión de sus finanzas. Proporcionando una herramienta que les ayuda a tomar decisiones financieras más informadas y a optimizar los recursos del negocio y de esta manera garantizar que sus negocios sean financieramente viables y competitivos en el mercado; pudiendo gestionar los riesgos financieros, como mediante la contratación de un

seguro o la diversificación de las fuentes de ingresos.

Desde el punto de vista metodológico el presente estudio desarrolló técnicas, herramientas, métodos de recopilación de información, métodos de trabajo, instrumentos y formatos que sean relacionados con el diseño de un modelo de gestión administrativo-financiero. Permitirá que se desarrollen procedimientos de manera práctica, que estén en función a la situación de gestión actual y que permita una mejor estructura organizacional, facilitando el desarrollo de las actividades de forma eficiente y eficaz.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un manual administrativo financiero para un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar los elementos que debe contener el manual administrativo financiero del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.
2. Analizar las principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero del Hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.
3. Identificar las normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.
4. Determinar las aportaciones de un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

1.5 Operacionalización de las variables

Objetivos	Variables	Definición	Indicadores
Identificar los elementos que debe contener el Manual Administrativo Financiero del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.	Elementos que debe contener el manual administrativo financiero.	Se refiere a la información detallada referente a la estructura de un manual administrativo financiero.	-Manual de la organización -Manual de normas y procedimientos -Manual de puestos y funciones. -Contenido funcional -Requisitos de formación académica
Analizar las principales políticas contenidas en el Manual Administrativo financiero del Hostal de Alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.	Principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero.	Reglas que rigen las actividades financieras dentro de una empresa y deben estar diseñadas para que estén en sintonía con la finalidad de la organización.	-Comportamiento ético. -Evaluaciones periódicas. -Horario establecido de trabajo. -Base de datos de los servicios Prestados. -Supervisión.
Identificar las normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero para la Creación de un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.	Normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero.	Conjunto de normas, políticas y criterios acerca de las prácticas propias de la gestión y control de los bienes de la misión.	-Normas para la elaboración de presupuestos -Normas para la gestión de tesorería -Cuentas por cobrar -Inventarios -Adquisición de activos -Cuenta por pagar -Políticas contables
Determinar las aportaciones de un Manual Administrativo Financiero para la Creación de un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.	Aportaciones de un manual administrativo financiero.	Valores económicos atribuidos a los recursos materiales para mantener un adecuado control de los mismos.	-Logro de eficiente de la administración. -Soporte de la organización. -Establece los sistemas administrativos que rigen a la organización. -Delimita las funciones y responsabilidades de cada área administrativa.

1.6 Alcance y límites

Delimitación de Contenido:

Campo : Administración de empresas

Área : Gestión administrativa y financiera

Aspecto: Diseñar un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

Delimitación espacial: La investigación se realizó en el Lago de la Presa de Hatillo del municipio de Cotuí.

Delimitación temporal: La investigación se desarrolló a partir del mes de octubre hasta el mes de diciembre 2023 donde se plantea la culminación y presentación de la investigación.

Alcance investigativo: Esta investigación tuvo como objetivo general, diseñar un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

1.7 Definición de términos

Administración: Permite que la empresa logre alcanzar objetivos, mediante un proceso continuo y sistemático, impulsando actividades como son: Planear, Organizar, Dirigir y controlar. (Vinuesa y Nipas, 2022).

Control: Es el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño de una empresa, organización o individuo, con el objetivo de verificar si se están cumpliendo los objetivos y metas establecidos. (Rodríguez, 2020).

Diagnóstico del entorno: Establece las relaciones de la propuesta con el ambiente y permite tomar decisiones estratégicas con respecto al mismo, para lo cual analiza sistemáticamente las condiciones del medio que circunda la propuesta. (Toro, 2016).

Eficiencia: Es la capacidad de hacer las cosas de manera correcta y efectiva utilizando los recursos de manera óptima y minimizando los costos. Se trata de lograr los objetivos y metas con la menor cantidad de recursos posible. (Rodríguez, 2019).

Empresa: Es una unidad de producción o de servicios formada de acuerdo con aspectos jurídicos prácticos, utiliza la integración de recursos y la gestión administrativa para lograr sus fines. (Bravo, 2023).

Estados Financieros: Documentos primordialmente numéricos, elaborados en forma generalmente periódica, con base en los datos obtenidos de los registros contables, y que reflejan la situación o el resultado financiero al que se ha llegado en la realización de las actividades de un periodo determinado. (Gálvez, 2020)

Gestión: Conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o el cumplimiento de un deseo. (Martínez, 2022).

Gestión de riesgos: Ayuda a los propietarios y gerentes de una empresa a planear, organizar y controlar las operaciones de cada día de la empresa para minimizar los riesgos al capital y a los ingresos. (Arévalo, 2022).

Gestión financiera: Es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. (Vinueza y Nipas, 2022).

Hotelería: Es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. (Toro, 2016).

Junta directiva: Es el organismo principal responsable de representar a los accionistas y salvaguardar sus intereses. (Hernández, 2020).

Manual administrativo: Sirven como medios de comunicación y coordinación para mejorar el desempeño de las tareas empresariales, siendo estos documentos activos que están sometidos a un cambio y actualización continuo, dicho documento es de fácil manejo ya que concentra información referente a la estructura orgánica que se desarrolla en una organización. (Vinueza y Nipas, 2022).

Manual de procedimientos: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. (Delgado, 2017).

Producto: Es cualquier bien, servicio o idea que se ofrece al mercado. Es el medio para alcanzar el fin de satisfacer las necesidades del consumidor. (Toro, 2016).

Proveedores: Son quienes ofertarán los suministros que el hotel necesita, brindando una gran diversidad de productos como son alimentos, material de oficina, utensilios para la prestación de servicios, productos de higiene y limpieza, entre otros. (Vinuesa y Nipas, 2022).

1.8 Marco contextual

De acuerdo con Ortega (2023), la Presa de Hatillo se encuentra en la comunidad del mismo nombre, a seis kilómetros al suroeste del Municipio de Cotuí. Pertenece a la provincia Sánchez Ramírez, una de las 32 provincias de República Dominicana. Es una atracción por el valor que posee y por las particularidades de su historia. Esta presa se construyó a partir del año 1977 y fue concluida en el año 1984, con un costo de 41 millones de dólares, y fue financiada con recursos propios del Gobierno Dominicano.

En la actualidad es la cuenca hidrográfica de presas de mayor precipitación en República Dominicana con una extensión de 5.235,63 km². Suministra agua a la zona más lluviosa del país. Entre los afluentes principales de la Presa de Hatillo se encuentran los ríos Camú y Jima y otros como los arroyos Las Avispas, Río Blanco, Masipetro, Yuboa, Hato Viejo, Maimón, Arroyon y Tireito. Posee un volumen de agua de 710 millones de m³, una superficie de 22 km² y una longitud máxima de 15 km. (Pérez, 2023).

Entre sus características más sorprendentes está el dique de esta presa, que es un muro con una longitud de 1,8 km con una profundidad de pantalla de 28 metros y un volumen total de 11.5 millones de m³. La altura neta es de 60 metros. Estas son solo algunas de las características de esta presa, un lugar de visita frecuente de miles de personas porque es una atracción y una curiosidad para muchos turistas nacionales e internacionales. (Ortega, 2023).

Mercedes, Cáceres y Rodríguez (2016), señalan que sin lugar a duda la presa de hatillo es el atractivo turístico más importante de la provincia Sánchez Ramírez, está ubicado en la carretera Quita Sueño, este lugar es visitado durante todo el año por bañistas de todo el país. Aquí se practican deportes acuáticos tales como: pesca, corrida de jet ski, paseo de yate, entre estos el más importante es el ferry, el cual tiene una capacidad de 50 personas aproximadamente. Ofrece una gran variedad de música, también ofrece bebidas nacionales e internacionales tales como whisky, ron, cerveza, refrescos.

Otro aspecto beneficioso de la Presa es el fomento de las actividades turísticas, utilizándolas para la práctica de actividades como la pesca, los deportes náuticos y el camping, incidiendo esto en el desarrollo económico de la región. El turismo, tanto el interno como el extranjero, está requiriendo de alternativas a la oferta tradicional de Sol y Playa, constituyéndose este un modelo de turismo sostenible que poco a poco va ganando espacio en el engranaje turístico nacional, siendo el “Turismo de Represa”, parte de esta modalidad. (Caraballo, 2020).

Según Villalona (2020), el turismo, tanto local como extranjero, hoy en día exige alternativas a la oferta tradicional de Sol y Playa. Debido a esto, en nuestro país han surgidos modelos de turismo sostenible que poco a poco va ganando espacio en el engranaje turístico nacional, pero hasta ahora se le ha dado poca importancia al "Turismo de Represa". Con la implementación de este tipo de turismo, los habitantes de la zona podrían ser convertidos en impulsores y dinamizadores de proyectos de desarrollo turístico en su lugar de origen, iniciando una perspectiva diferente e interesante de desarrollo socioeconómico para nuestros territorios.

Dentro de las presas existentes en República Dominicana la más idónea para iniciar un proceso de desarrollo turístico es el embalse de la presa de Hatillo. De hecho, por iniciativa privada se han iniciado proyectos con la finalidad de fomentar el turismo en este hermoso lago, pero sin el concurso del Estado es muy cuesta arriba su desarrollo.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Introducción

Este capítulo contiene la revisión de literatura consultada para la realización de la investigación, conteniendo los fundamentos teóricos planteados por diferentes autores nacionales e internacionales que han abordado el tema sobre manual administrativo financiero para un hostel de alojamiento turístico en el lago de la presa de Hatillo. El mismo comprende los aspectos y fundamentos teóricos que fundamentan el estudio.

2.2 Elementos que debe contener el manual administrativo financiero.

Según Vinueza y Nipas (2022), en toda empresa se hace necesario el contar con Manuales Administrativos, debido a la complejidad de la estructura que tenga, al volumen de las operaciones, recursos que se disponga, demanda de productos o servicios por parte de los clientes, o por la nueva tecnología adoptada; es así que se hace imprescindible el uso de un instrumento de apoyo como son los manuales, el mismo que ayuda a tener una comunicación, coordinación, dirección y evaluación eficientes.

Según Bravo (2023), los elementos que debe contener el manual administrativo financiero son; un plan de organización que prevea una separación apropiada de funciones, métodos y procedimientos de autorización y registro que hagan posible el control financiero y administrativo sobre los recursos, practicas sanas para el cumplimiento de los deberes y funciones de cada unidad uno de los integrantes de la organización, asignación de personal idóneo para el cumplimiento de sus atribuciones y deberes y una unidad efectiva de auditoría interna.

Carvajal (2017), indica que los principales beneficios del proceso administrativo son entre otros que posibilita que la empresa organice su gestión hacia el futuro, provee de facilidad a la coordinación de las decisiones, resalta significativamente los logros organizacionales, determina con anticipación los recursos que serán necesarios para la operatividad, diseña métodos y procesos de operación, sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros.

2.2.1 Manual de la organización

Según Bermúdez, et.al (2020), un manual de organización es un documento que describe la estructura, funciones, responsabilidades y procesos de una organización. Se trata de una herramienta de gestión que ayuda a mejorar la comunicación, la coordinación y la eficiencia de la organización. Los manuales de la organización son importantes porque proporcionan información clara y concisa sobre la organización. Esto ayuda a los empleados a comprender su papel en la organización y cómo sus funciones contribuyen a los objetivos generales.

Los manuales de la organización son una herramienta valiosa que puede ayudar a las organizaciones a mejorar su eficiencia y eficacia. Al proporcionar información clara y concisa sobre la estructura, las funciones, las responsabilidades y los procesos de la organización, los manuales pueden ayudar a los empleados a comprender mejor su papel en la organización y cómo sus funciones contribuyen a los objetivos generales. Definen las responsabilidades de cada puesto de trabajo. Esto ayuda a evitar conflictos y a garantizar que el trabajo se haga de manera eficiente (Bermúdez, et.al, 2020).

En ese sentido, la Pavón (2020), establece que los manuales de la organización proporcionan un marco para la evaluación del desempeño. Las funciones y responsabilidades definidas en el manual pueden utilizarse para evaluar el rendimiento de los empleados. Los procesos clave de una organización se describen en la sección de procesos del manual de la organización.

Los manuales de la organización facilitan la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos y niveles de la organización. Esto ayuda a mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos. Las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo se describen en la sección de funciones y responsabilidades del manual de la organización." (Instituto Nacional de Administración Pública (Pavón, 2020).

Por tanto, Bravo (2023), afirma que la identificación del puesto de trabajo puede hacer referencia a la localización física o geográfica del puesto, rango retributivo que le corresponde, tipo de relación contractual asignada, etc. La propia denominación del puesto es, sin duda, un componente siempre presente en la identificación del puesto. Es la primera

forma de identificación, la más socorrida y, con frecuencia, la única. Su importancia se deriva de tres cuestiones.

Genera ciertas tensiones psicológicas, pues la denominación del puesto conlleva connotaciones de status dentro de la organización; si es posible, el título debería ofrecer alguna indicación de las principales obligaciones que el puesto conlleva; y también sería interesante que indicara el nivel jerárquico relativo ocupado por su ocupante. Cada puesto de trabajo existente en la organización debería ser identificado con un código y, además, dicho código debería ser representativo de las características más relevantes del propio puesto. (Bravo, 2023).

2.2.2 Manual de normas y procedimientos

Según Martínez (2022), un manual de normas y procedimientos es un documento que describe las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento de una organización. Se trata de una herramienta de gestión que ayuda a garantizar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de las operaciones. Estos manuales son importantes porque garantizan la uniformidad y la consistencia de las operaciones. Los procedimientos descritos en el manual deben ser seguidos por todos los empleados, independientemente de su nivel de experiencia o antigüedad. Esto ayuda a garantizar que las operaciones se realicen de manera uniforme y consistente, lo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia.

Los manuales de normas y procedimientos garantizan la uniformidad y la consistencia de las operaciones. Los procedimientos descritos en el manual deben ser seguidos por todos los empleados, independientemente de su nivel de experiencia o antigüedad. Esto ayuda a garantizar que las operaciones se realicen de manera uniforme y consistente, lo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia (Martínez, 2022).

Bermúdez, et.al (2020), indican que los manuales de normas y procedimientos proporcionan orientación y claridad a los empleados. Los empleados pueden consultar el manual para saber cómo realizar sus tareas de manera correcta y eficiente. Estos facilitan la comunicación y la coordinación entre los departamentos. Los manuales de normas y procedimientos pueden ayudar a garantizar que los diferentes departamentos de una organización trabajen de manera coordinada y eficiente. Reducen el riesgo de errores. Los

manuales de normas y procedimientos pueden ayudar a reducir el riesgo de errores al proporcionar a los empleados instrucciones claras y concisas sobre cómo realizar sus tareas.

Los manuales de normas y procedimientos facilitan la evaluación del desempeño. Los manuales de normas y procedimientos pueden proporcionar una base para la evaluación del desempeño de los empleados, ya que describen las expectativas de la organización en cuanto a las tareas que deben realizar. La introducción del manual de normas y procedimientos proporciona una descripción general del manual, sus objetivos y su alcance (Bermúdez, et.al, 2020).

Gutiérrez y Gutiérrez (2016), el modelo de gestión financiera debe velar porque en la organización se logre una adecuada y prudente planificación financiera, la ejecución plena de los planes y objetivos establecidos por los directivos, el establecimiento de políticas de manejo financiero, la emisión de información financiera oportuna y real, la toma de decisiones financieras que generen valor a la organización y la planeación y la ejecución de nuevas estrategias financieras.

2.2.3 Manual de puestos y funciones

Según Zambrano (2016), el manual de puestos y funciones es un documento normativo que define las funciones, responsabilidades y requisitos de cada puesto de trabajo en una organización. Su objetivo es proporcionar a los empleados, gerentes y otros interesados información clara y concisa sobre los roles y responsabilidades de cada puesto.

Un Manual de Puestos y Funciones bien elaborado puede ser una herramienta poderosa para mejorar la gestión de recursos humanos. Por otro lado, los Manuales de Puestos y Funciones pueden ayudar a las empresas a atraer, retener y desarrollar a los mejores empleados, sin embargo, los Manuales de Puestos y Funciones pueden ayudar a las empresas a garantizar que los empleados estén capacitados y equipados para tener éxito en sus puestos (Zambrano, 2016).

Bravo (2023), señala que un Manual de Puestos y Funciones es un documento normativo que define las funciones, responsabilidades y requisitos de cada puesto de trabajo en una organización. Su objetivo es proporcionar a los empleados, gerentes y otros interesados información clara y concisa sobre los roles y responsabilidades de cada puesto.

Además menciona varios conocimientos que surgen de un adecuado proceso financiero, tales como mejora la toma de decisiones en otros departamentos de la organización, porque al ser un elemento estratégico y estructural, está al servicio de todos los componentes, ofrece una perspectiva de los elementos que actúan entre sí en la organización, adecuando su accionar a las posibilidades económicas de la misma, posibilita una visualización a futuro de la empresa porque la planificación financiera plantea estrategias a corto, mediano y largo plazo según la estructura de la organización. (Bravo, 2023).

2.2.4 Contenidos funcional

Toro (2016), plantea que la industria hotelera es muy importante en el momento de elaborar o estructurar un paquete turístico, el alojamiento es un servicio que lleva implícitos la seguridad, confortabilidad, la hospitalidad, la buena imagen, la higiene, la privacidad, la alimentación, aunque este último no siempre está en toda categoría de alojamientos. La administración hotelera debe ser cuidadosamente gestionada porque el turismo es recomendación por lo general de persona a persona, entonces, es muy frágil, se debe tratar bien a quienes integran el personal de trabajo, ya que es también un factor clave para producir un buen servicio.

En tanto que para Van Horne (2017), las principales funciones de la gestión financiera son entre otras la identificación de necesidades de recursos, como se plantean y consiguen, las posibilidades de financiamiento que tengan plazos, tasas y costos beneficiosos, la estructura económica de la organización y el análisis financiero que debe establecerse al finalizar cada año económico.

Se puede considerar que una de las áreas más claves en las organizaciones es la gestión financiera, cuyo propósito fundamental es la utilización de instrumentos y técnicas

financieras que puedan dar valor a los recursos con que se cuenta y que logre maximizar estos valores en favor de la entidad (Van Horne, 2017).

2.2.5 Requisitos de formación académica

Vinueza y Nipas (2022), establecen que la gestión financiera es el proceso de administrar las finanzas de una empresa. Consiste en la planificación financiera, la elaboración de presupuestos, las inversiones y la gestión del flujo de caja. Es uno de los aspectos más importantes de un negocio. Sin una gestión financiera adecuada, es difícil determinar cuánto dinero tiene la empresa y cuánto dinero ganará en el futuro.

La interpretación de los datos obtenidos, mediante el análisis financiero, permite a la gerencia medir el progreso comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica de la empresa para la toma de decisiones. (Vinueza y Nipas, 2022).

En cuanto a Griffin (2017), el proceso administrativo se refiere al proceso por medio del cual una organización o empresa administra cada una de las acciones que desarrolla sin importar que su enfoque se dirija hacia cualquiera de las facetas de acción o de evaluación. Podría acotarse que el proceso administrativo es sumamente importante en toda empresa sin importar el tipo ya que su uso y aplicación permite evitar improvisaciones cuando se presenten momentos difíciles o cuando se deba tomar decisiones.

2.3 Principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero.

Según Griffin (2017), las principales políticas de un manual administrativo y financiero empiezan con la planificación, proceso en el que se establecen las metas y objetivos que se pretenden alcanzar. La segunda fase es la organización que es el proceso mediante al cual se asignan actividades y funciones para el logro de los mencionados objetivos. Continúa la tercera fase con la dirección, que consiste en coordinar el esfuerzo común, liderazgo, motivación y toma de decisiones para el logro de metas.

Al final se tiene en cuenta al control, que sirve para detectar que todo se esté realizando conforme a lo planificado, pudiendo hacer las correcciones sobre la marcha que fueran necesarias para no perder de vista los objetivos de la empresa. (Griffin, 2017).

Arévalo (2022), señala que una de las principales políticas es el control, el cual es fundamental en la gestión empresarial, ya que implica la medición y evaluación del rendimiento empresarial en relación con los objetivos establecidos y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario. Los autores destacan la importancia del control en la toma de decisiones, la gestión efectiva de los recursos, la identificación de oportunidades y amenazas, la reducción de la incertidumbre y la dirección y coordinación de los esfuerzos de la organización hacia la consecución de los objetivos empresariales.

Según Granda (2017), afirma que el control sirve como parámetro para medir planes y programas, brinda seguridad razonable a los estados financieros, establece pautas de responsabilidad y autorización, permite una coordinación estructural armónica, es un instrumento para la toma de decisiones, salvaguarda los activos de las organizaciones, protege contra los errores humanos y fraudes, permite la retroalimentación constante. Existen innumerables razones por las que las empresas deben aplicar un sistema de control interno, puesto que toda empresa está expuesta a correr riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos.

2.3.1 Comportamiento ético

Según Vidal (2017), un comportamiento ético y empático implica tener conciencia de que todo lo que se dice o se hace puede afectar a otras personas. Si se es amable y hay respeto, se construyen relaciones diferentes que cuando hay agresión, actitudes despectivas o se ignora a las otras personas. Un comportamiento ético empresarial implica evitar cualquier conducta que pueda afectar a la reputación de una organización, valorando la necesidad de considerar la función social que implica ejercer una profesión. La ética en los negocios empieza en aquel punto donde termina la ley.

Valeria (2021), explica que no es de extrañar que, cada vez más, las empresas vean en el comportamiento ético el mayor riesgo para el negocio. No porque sean poco éticas en general sino porque muchos comportamientos que una empresa puede tomar como

naturales pueden no serlo para otras; y, en tiempos donde la información circula de un modo tan veloz, caótico y complejo, un desliz puede tornarse en un problema serio.

Por eso, la ética en las organizaciones no solo debe tratarse de un modo serio, responsable y transparente, sino que debe instalarse como una prioridad en la construcción de la cultura organizacional. A continuación, vamos a ver qué es, en detalle, la ética en las organizaciones y algunas ideas generales sobre cómo gestionarla. (Valeria, 2021).

En ese aspecto Pérez (2019), declara que la ética empresarial tiene una influencia significativa en el mundo corporativo. No solo cambia la forma en que las empresas operan día a día, sino que también influye en la legislación sobre la regulación corporativa. Descubre qué es la ética empresarial, por qué es importante y cómo funciona. Con carácter general, la ética empresarial es el estudio de cómo una empresa debe actuar frente a dilemas éticos y situaciones controvertidas.

Así, la ética empresarial, también llamada ética organizacional, son los valores y normas surgidos de la cultura de la empresa (de su misión y visión), cuyo objetivo es contribuir a mejorar aspectos con el entorno en el que opera, el clima laboral, la igualdad, el respeto a los derechos, el medioambiente, etc. Esto puede incluir una serie de situaciones diferentes, que incluyen cómo se rige una empresa, cómo se negocian las acciones, el papel de una empresa en cuestiones sociales y más (Pérez, 2019).

2.3.2 Evaluaciones periódicas

Cedeño (2021), explica que las evaluaciones deben ser frecuentes y es el proceso de dirigir y controlar las actividades de los subordinados, asegurando que se realicen en línea con los objetivos de la organización y los estándares de calidad y eficiencia. El autor enfatiza la importancia de la supervisión en la toma de decisiones y la gestión efectiva de los recursos humanos.

La evaluación periódica de la empresa se presenta como una herramienta útil para el control de gestión superior, que consiste en analizar la evolución de la empresa en los últimos años y sus perspectivas futuras, evaluar el impacto de las decisiones en sus resultados y la situación en relación con el cumplimiento de su misión. (Cedeño, 2021).

Sin embargo, Robbins y Coulter (2016), indican que las evaluaciones es el proceso de medir el desempeño empresarial, comparándolo con los estándares establecidos y tomando medidas correctivas si es necesario. Los autores enfatizan la importancia del control en la toma de decisiones y la gestión efectiva de los recursos.

Una evaluación periódica es el punto de partida para identificar áreas vulnerables, conocer las capacidades y las limitaciones, mantener la empresa proactiva, mejorar la formación y el entrenamiento de todos los profesionales, y contar con un plan de seguridad (Robbins y Coulter, 2016).

2.3.3 Horario establecido de trabajo

Sánchez (2018), manifiesta que para lograr el desarrollo empresarial es necesario implementar una política que contemple el entendimiento, conocimiento y participación de las gerencias de: producción, logística, almacén, recursos humanos, finanzas y de esta manera lograr los objetivos estimados e incrementar nuestra presencia en el mercado, el siguiendo de los procesos y subproceso de la gestión deberán ajustarle a lo planificado para alcanzar el resultado deseado.

Una jornada de trabajo o laboral hace referencia al tiempo que cada trabajador dedica al desempeño de su trabajo, por el cual ha sido contratado. Contabiliza el número de horas que el empleado ha de desempeñar su labor según el contrato, dentro del periodo laboral que se trate, ya sean horas, días, semanas o años. Es el horario laboral el que determina el tiempo exacto que un trabajador ha de prestar su servicio, respetando siempre la duración de la jornada establecida. (Sánchez, 2018).

En ese sentido, Rodríguez (2019), manifiesta que los horarios laborales u horarios de oficina son las horas del día durante las cuales se llevan a cabo las tareas de trabajo de manera común. La productividad no siempre está determinada por el tiempo invertido, sino más bien por la organización, la concentración y el esfuerzo que se desarrolla.

Sin embargo, siempre es necesaria la existencia de un horario, y que se cumpla, evitando en lo posible las horas extra. Lo cierto es que todas las empresas para lograr tener

éxito disponen de un horario para sus empleados, el cual es controlado desde hojas de firmas hasta sistemas de control biométricos (Rodríguez, 2019).

2.3.4 Base de datos de los servicios prestados

Según Kaplan y Cooper (2018), indican que las empresas pueden implementar la contabilidad de costo basada en actividades (ABC) para identificar los costos precisos asociados con la producción y la entrega de bienes y servicios. La implementación del ABC permite a las empresas identificar los costos que pueden reducirse sin afectar la calidad del producto o el servicio.

Levitt (2020), afirma que las empresas pueden lograr la diferenciación al centrarse en las necesidades del cliente y crear productos que satisfagan esas necesidades. Levitt sugiere que las empresas deben considerar la calidad, el rendimiento y las características del producto, así como la imagen de marca y la satisfacción del cliente.

Brigham y Ehrhardt (2016), El análisis financiero implica la revisión de estados financieros y otros datos relevantes para evaluar la capacidad de una empresa para generar efectivo y ganancias. Los autores enfatizan la importancia de utilizar ratios financieras para evaluar la rentabilidad, la liquidez, la solvencia y la eficiencia de una empresa.

2.3.5 Supervisión

Según Sánchez (2018), la supervisión es un proceso de gestión empresarial que implica la supervisión y dirección de las actividades de los empleados para garantizar que se cumplan los objetivos de la organización. Los autores destacan la importancia de la supervisión en la gestión efectiva de los recursos humanos, la dirección y coordinación de los esfuerzos de la organización hacia la consecución de los objetivos empresariales y la toma de decisiones.

Robbins y Coulter (2016), determinan que la supervisión es como el proceso de monitorear y guiar a los empleados para que realicen su trabajo de manera efectiva y eficiente, en línea con los objetivos de la organización. Los autores destacan la importancia de la supervisión en la dirección y coordinación de los esfuerzos de la organización hacia la consecución de los objetivos empresariales.

Valle (2020), explican que la supervisión es tan importante que a través de ella incluso se podrían observar la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una empresa. Los autores enfatizan la importancia de la presentación clara y concisa de los reportes financieros para facilitar la comprensión y la toma de decisiones financieras efectivas.

2.4 Normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero.

Según Vinueza y Nipas, (2022), señala que los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concretamente a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos. Son necesarios para todos los miembros de una empresa y en el caso de la Empresa Hotel Turismo Internacional se hace muy importante el contar con ellos; ya que ayudarán a tomar decisiones en el momento oportuno, sin pérdida de recursos materiales ni humanos; todos los trabajadores podrán saber cuál es la tarea que deben cumplir, cuál es su área de trabajo y así poder manejar de mejor manera la empresa.

Carvajal (2017), plantea que al igual que los procesos administrativos, existen procesos financieros que tienen significativa importancia y que permiten ejecutar la gestión de las organizaciones para los fines que se plantean al iniciar las operaciones y actividades. Los procesos financieros tienen algunos aportes significativos en la gestión de las organizaciones. Podría acotarse que la importancia de un modelo de gestión administrativa radica en que se pueden optimizar la ejecución de los procesos con el propósito de incrementar los niveles de calidad y eficacia en la realización de las tareas de los colaboradores, así como la reducción del tiempo en su ejecución.

En otro orden, Pérez (2019) alude que es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero y operativo de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia y por lo consiguiente predecir eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos.

2.4.1 Normas para la elaboración de presupuesto

De acuerdo a Ruffner (2017), las normas para la elaboración de presupuestos, un presupuesto es un documento que establece los ingresos y gastos previstos para un período de tiempo determinado. El objetivo de un presupuesto es ayudar a las personas o entidades a alcanzar sus objetivos financieros. Las Normas para la elaboración de presupuestos establecen los siguientes principios para la elaboración de presupuestos: Realismo: Los presupuestos deben ser realistas y alcanzables. Precisión: Los presupuestos deben ser precisos y exactos. Comprensibilidad: Los presupuestos deben ser claros y comprensibles para las personas o entidades que los utilicen. Flexibilidad: Los presupuestos deben ser flexibles para poder adaptarse a los cambios.

Las normas para la elaboración de presupuestos también establecen los siguientes elementos que deben incluirse en un presupuesto: introducción: La introducción debe proporcionar una descripción general del presupuesto, incluyendo el objetivo del presupuesto, el período de tiempo que abarca y las personas o entidades responsables de la elaboración y el seguimiento del presupuesto. Ingresos: Los ingresos deben identificar todas las fuentes de ingresos previstas para el período de tiempo que abarca el presupuesto. Gastos: Los gastos deben identificar todas las categorías de gastos previstas para el período de tiempo que abarca el presupuesto. Saldo: El saldo es la diferencia entre los ingresos y los gastos (Ruffner, 2017).

Para Vinueza y Nipas (2022), la elaboración de un presupuesto es un proceso importante que puede ayudar a las personas o entidades a alcanzar sus objetivos financieros. Al seguir las Normas para la elaboración de presupuestos, se puede garantizar que el presupuesto sea un documento preciso, realista y comprensible. El cumplimiento de las Normas para la elaboración de presupuestos es importante para garantizar que los presupuestos sean precisos, confiables y transparentes. Al seguir estas normas, los organismos y entidades pueden mejorar la calidad de sus presupuestos y contribuir a la eficiencia y eficacia de la gestión pública.

2.4.2 Normas para la gestión de tesorería

Según Griffin (2017), las normas para la gestión de tesorería son un conjunto de reglas que tienen como objetivo garantizar que la gestión de la tesorería de una empresa o entidad se lleve a cabo de forma eficiente y eficaz. Estas normas se aplican a todos los tipos de organizaciones, tanto públicas como privadas. Las normas para la gestión de tesorería se basan en los siguientes principios:

Eficiencia: La gestión de tesorería debe ser eficiente, es decir, debe utilizar los recursos de forma eficaz para lograr los objetivos de la organización. Eficacia: La gestión de tesorería debe ser eficaz, es decir, debe alcanzar los objetivos de la organización en términos de liquidez, rentabilidad y riesgo. Transparencia: La gestión de tesorería debe ser transparente, es decir, debe permitir a los responsables de la organización tomar decisiones informadas sobre la gestión de los recursos financieros (Griffin, 2017).

Para Arévalo (2023), el cumplimiento de las normas para la gestión de tesorería es importante para garantizar que la gestión de los recursos financieros de una organización se lleve a cabo de forma eficiente, eficaz y transparente. Al seguir estas normas, las organizaciones pueden mejorar la gestión de su tesorería y contribuir a la consecución de sus objetivos.

El principio de eficiencia establece que la gestión de tesorería debe utilizar los recursos de forma eficaz para lograr los objetivos de la organización. Esto significa que la gestión de tesorería debe ser eficiente en términos de costes, tiempo y recursos humanos (Arévalo, 2023).

2.4.3 Cuentas por cobrar

Martínez (2022), declara que las cuentas por cobrar son un activo corriente que representa los derechos de una empresa a recibir dinero de sus clientes por bienes o servicios vendidos o prestados. Las cuentas por cobrar se clasifican como activos corrientes porque se espera que se liquiden en el plazo de un año. El saldo de cuentas por cobrar es el importe total de los créditos pendientes de cobro a los clientes.

Las cuentas por cobrar son una parte importante de la estructura financiera de una empresa. El importe de las cuentas por cobrar es un indicador de la liquidez de la empresa, es decir, de su capacidad para generar efectivo a corto plazo. El seguimiento de las cuentas por cobrar es importante para garantizar que la empresa reciba el pago de sus clientes a tiempo. Las empresas deben establecer políticas y procedimientos para gestionar sus cuentas por cobrar, como la emisión de facturas a tiempo, el seguimiento de las fechas de vencimiento y el cobro de los pagos pendientes (Martínez, 2022).

Magni (2023), establece que el proceso de cuentas por cobrar se trata de proveedores que proporcionan bienes y/o servicios a un comprador a crédito, con un acuerdo legal que requiere que el comprador pague los bienes o servicios en la fecha acordada. Según el proveedor y/o la confiabilidad del comprador, un acuerdo de pago puede exigir que el comprador pague la totalidad dentro de los 30, 45 o 60 días.

Para ilustrar cómo funciona el proceso de cuentas por cobrar en una empresa, piense en un “pagaré” (IOU, en inglés) o un préstamo: algo se recibe o se proporciona hoy, pero el pago no vence hasta mañana o mucho más tarde. El proceso de cuentas por cobrar es un subproceso central de los procesos financieros de una empresa y generalmente está asociado con otro subproceso, como el proceso de cuentas por pagar (Magni, 2023).

2.4.4 Inventario

Westreicher (2020), expresa que un inventario es el registro de los bienes que pertenecen a una persona natural o jurídica. Así, queda constancia de una serie de activos u objetos. Es decir, el inventario, en términos generales, es un documento donde se anotan todas las pertenencias del individuo o empresa. Esto, con fines contables o de otra naturaleza. Usualmente se hace alusión al inventario de existencias de una compañía, donde se registran las materias primas, los bienes intermedios y los bienes finales que ofrece la firma a sus clientes.

Un inventario es una lista o relación de bienes, productos, recursos o cualquier objeto que pertenezca a una empresa, organización o persona. Gracias a este listado se pueden contabilizar las pertenencias y su valor. Un inventario es una herramienta que permite llevar el control de los bienes y recursos de una empresa o persona. En contabilidad

y negocios, toma gran importancia, pues un inventario en una empresa se considera como un activo (Westreicher, 2020).

Rivera (2020), afirma que el inventario más conocido es el de un documento que enlista la mercancía de un negocio para conocer las ventas, compras e identificar fugas de dinero por robo, pérdida, caducidad o daño de productos. Sin embargo, un inventario tiene más funciones. Es decir, dependiendo del tipo de inventario puede registrar y contabilizar: propiedades inmobiliarias, vehículos, equipos de cómputo, cuentas por cobrar, dinero que está invertido en el banco, etc., por lo que no solo sirve para contabilizar las mercancías de una empresa.

En general, además de ofrecer el valor de los recursos de una empresa, esta información es de suma importancia para tomar decisiones o crear estrategias. Por otro lado, mientras más bienes, productos o recursos se posean, es más difícil llevar un control de ellos, por lo que su gestión se complica. Por ejemplo, una empresa que se dedica a importar necesita saber la cantidad de existencias para calcular un estimado de ventas y determinar el tiempo en que deberá solicitar más producto (Rivera, 2020).

2.4.5 Adquisición de activos

Vega (2020), sostiene que los activos son bienes y derechos propiedad de la empresa, algunos ejemplos de activos son los edificios, las mercancías en el almacén, el dinero que deben los clientes por las ventas efectuadas y el dinero en cuentas corrientes bancarias. La adquisición de una empresa por otra se produce cuando una compañía toma posesión de otra y se establece como su nuevo dueño. Usualmente se lleva a cabo mediante la compra de un paquete mayoritario de acciones. Esto implica el control por parte de la empresa compradora, de todos los activos de la empresa que se vende.

La estrategia de adquisición de activos consiste en la compra de activos, en lugar de la compra de acciones. La empresa compradora no desea hacerse con el control de la compañía que vende los activos, sino que desea adquirir sólo ciertos activos que considera valiosos. No se trata de una adquisición de una empresa por otra. Se venden sólo aquellos activos que la compradora desea comprar (Vega, 2020).

Para López (2020), la adquisición de activos es el proceso por el cual una empresa adquiere los activos de otra empresa. Los activos pueden ser tangibles, como bienes inmuebles, equipos o inventario, o intangibles, como marcas registradas, patentes o derechos de autor. La adquisición de activos es una forma de crecimiento estratégico para las empresas. Puede permitir a las empresas expandir su cartera de productos o servicios, entrar en nuevos mercados o mejorar su eficiencia operativa.

La adquisición de activos puede ser una forma eficaz de crecimiento estratégico para las empresas. Sin embargo, es importante realizar la debida diligencia adecuada y considerar todos los factores involucrados antes de realizar una adquisición. En una adquisición de activos puros, la empresa compradora adquiere todos los activos de la empresa vendedora, pero no asume ninguna de sus deudas (López, 2020).

2.4.6 Cuenta por pagar

Vengas (2022), afirma que las deudas u obligaciones que tiene tu negocio a sus proveedores o a sus acreedores, según sea el caso porque contrataste un servicio o producto. Por lo general el pago de estas obligaciones no es inmediato, sino que tienen un plazo acordado. Es decir que son como una especie de crédito que te da tu proveedor sin que tenga que intervenir un banco. Tener un aumento de cuentas por pagar puede significar que vas a tener más flujo de caja, pues vas a tener más tiempo para pagar tus deudas y no tendrás que gastar de forma inmediata el dinero en efectivo que tienes.

Se clasifican dependiendo del tiempo de vencimiento que hayas establecido en mutuo acuerdo con tu acreedor para liquidar el pago. Pero básicamente las puedes clasificar de la siguiente forma: Corto plazo: se conocen como pasivos corrientes y su pago debe realizarse en menos de 12 meses. Por lo general se realizan pagos mensuales. Largo plazo: se conocen como pasivos no corrientes y su pago se hace en más de 12 meses. (Vengas, 2022).

Para Gonzáles (2022), se conoce como cuentas por pagar a las deudas que las empresas adquieren con sus proveedores por la adquisición de bienes o servicios después de que estos hayan sido recibidos y que se relacionen con la producción de mercancía, adquisición de mobiliario, materias primas, servicios externos o cualquier otro que tenga

que ver con las operaciones de la empresa. Las empresas tienen obligaciones que cumplir en cuestiones fiscales y administrativas. Las cuentas por pagar son una de ellas, que es clave en la operación y salud financiera. Hoy te contaremos todo lo que tienes que saber sobre las cuentas por pagar: qué son, como se clasifican y cómo tenerlas bajo control.

Estas deudas deben liquidarse al proveedor en un periodo previamente acordado, que puede ser una fecha fija al mes u otra que ofrezca el proveedor para tener una mejor relación con sus clientes. En general, las cuentas por pagar se generan cuando la empresa no liquida las obligaciones consecuentes de la actividad económica de forma inmediata, por lo que forman parte del Libro Mayor General de registros contables como un pasivo, pendiente de pago o deuda que no ha sido liquidada para que sean cubiertas en un plazo determinado.

Según Magni (2023), el proceso de cuentas por pagar es indispensable en una empresa. Después de todo, las empresas compran artículos a crédito todos los días. Las compañías no siempre tienen efectivo disponible para pagar algo por adelantado, por lo que rastrean sus facturas y eventualmente pagan los gastos cuando han generado suficiente capital con la venta de sus bienes y servicios. Esto suena como una gran solución en teoría, pero el acto de revisar facturas, órdenes de compra, contratos y otros acuerdos requiere una enorme atención a los detalles.

2.4.7 Políticas contables

Sánchez (2018), manifiesta que para lograr el desarrollo empresarial es necesario implementar una política que contemple el entendimiento, conocimiento y participación de las gerencias de: producción, logística, almacén, recursos humanos, finanzas y de esta manera lograr los objetivos estimados e incrementar nuestra presencia en el mercado, el siguiendo de los procesos y subproceso de la gestión deberán ajustarle a lo planificado para alcanzar el resultado deseado.

Una jornada de trabajo o laboral hace referencia al tiempo que cada trabajador dedica al desempeño de su trabajo, por el cual ha sido contratado. Contabiliza el número de horas que el empleado ha de desempeñar su labor según el contrato, dentro del periodo laboral que se trate, ya sean horas, días, semanas o años. Es el horario laboral el que

determina el tiempo exacto que un trabajador ha de prestar su servicio, respetando siempre la duración de la jornada establecida. (Sánchez, 2018).

Según Kaplan y Cooper (2018), indican que las empresas pueden implementar la contabilidad de costo basada en actividades (ABC) para identificar los costos precisos asociados con la producción y la entrega de bienes y servicios. La implementación del ABC permite a las empresas identificar los costos que pueden reducirse sin afectar la calidad del producto o el servicio.

Levitt (2020), afirma que las empresas pueden lograr la diferenciación al centrarse en las necesidades del cliente y crear productos que satisfagan esas necesidades. Levitt sugiere que las empresas deben considerar la calidad, el rendimiento y las características del producto, así como la imagen de marca y la satisfacción del cliente.

Griffin (2017), las principales políticas de un manual administrativo y financiero empiezan con la planificación, proceso en el que se establecen las metas y objetivos que se pretenden alcanzar. La segunda fase es la organización que es el proceso mediante al cual se asignan actividades y funciones para el logro de los mencionados objetivos. Continúa la tercera fase con la dirección, que consiste en coordinar el esfuerzo común, liderazgo, motivación y toma de decisiones para el logro de metas.

Al final se tiene en cuenta al control, que sirve para detectar que todo se esté realizando conforme a lo planificado, pudiendo hacer las correcciones sobre la marcha que fueran necesarias para no perder de vista los objetivos de la empresa. (Griffin, 2017).

Arévalo (2022), señala que una de las principales políticas es el control, el cual es fundamental en la gestión empresarial, ya que implica la medición y evaluación del rendimiento empresarial en relación con los objetivos establecidos y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario. Los autores destacan la importancia del control en la toma de decisiones, la gestión efectiva de los recursos, la identificación de oportunidades y amenazas, la reducción de la incertidumbre y la dirección y coordinación de los esfuerzos de la organización hacia la consecución de los objetivos empresariales.

2.5 Aportaciones de un manual administrativo financiero.

Según Lugo (2020), establece que para que una empresa alcance la estabilidad no basta con ofrecer un buen producto, también debe saber analizar sus datos financieros y leer el entorno en el cual se desenvuelve. Sin estas dos premisas, las compañías no pueden tener un norte claro hacia el cual dirigir sus operaciones y esfuerzos.

En ese sentido, se hace necesaria una buena administración financiera que le permita a las organizaciones no solo optimizar sus recursos, sino también mejorar su competitividad y tomar mejores decisiones que les permitan crecer. Este último aspecto no solo tiene impactos en la misma empresa, sino también en la economía de la región. Dichas cifras respaldan lo fundamental, que es el hecho de que las grandes, medianas y pequeñas empresas se tomen en serio la administración eficiente de sus finanzas, pues se convierten en un motor de desarrollo dentro de la sociedad.

Lugo (2020), expresa que los manuales administrativos representan una guía práctica para alcanzar la eficiencia administrativa en las organizaciones, puesto que es una herramienta de apoyo para la organización y comunicación, además de contener de manera unificada y clara las políticas, procedimientos, actividades y criterios de desempeño que han de seguir los colaboradores para lograr los objetivos y metas de la empresa.

Ramos (2018), indica que un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional.

2.5.1 Logro de eficiente de la administración

Según Sánchez (2018), la estrategia financiera es parte del proceso de planificación y gestión estratégica de la empresa, relacionando la obtención de fondos para el financiamiento de las operaciones del negocio, y asignando alternativas de inversión para alcanzar los objetivos implementados en el plan, a corto, mediano y a largo plazo. Una estrategia financiera es una decisión que es sumamente importante para el desarrollo de

una empresa o de un proyecto personal. Es lo que va a permitir la consecución de recursos y metas y alinearlas con la estrategia establecida previamente.

Para Hernández (2020), manifiesta que las estrategias de crecimiento son un conjunto de planes y acciones que una empresa desarrolla para expandirse y aumentar su participación en el mercado. Las empresas pueden buscar el liderazgo en costos o la diferenciación para lograr un crecimiento rentable. Los autores identifican varias estrategias de crecimiento, como la penetración de mercado, el desarrollo de productos, el desarrollo de mercado y la diversificación.

Por tanto, Lugo (2020), explica que es también es pertinente conocer qué es eficacia en administración para quienes se encuentran por lanzar un emprendimiento, debido a que con su aplicación es posible que el emprendedor determine las acciones pertinentes a llevar a cabo. De igual modo, además de eficacia existen otros términos en el ámbito empresarial que son de gran relevancia, tales como el de eficiencia y el de productividad.

Si eficacia hace referencia al logro de las metas establecidas en la empresa, la eficiencia se refiere al logro de dichas metas, pero con la menor cantidad de recursos posibles. En este aspecto, el ahorro y la reducción de recursos son importantes. En cuanto a la productividad, esta se refiere a la relación que existe entre el producto-insumo en un período específico, siguiendo un control de calidad adecuado (Lugo, 2020).

2.5.2 Soporte de la organización

Castro (2022), afirma que el soporte de una organización suele ser visto como una necesidad exclusiva de las grandes empresas, pero no es así. Descubre por qué toda organización lo requiere. Contar con un equipo profesional de acompañamiento en todo lo relacionado con tu infraestructura, desde redes, sistemas y servidores, hasta tráfico, bases de datos, aplicaciones y seguridad informática, debería estar en el top de las necesidades de toda organización.

Es un servicio de soporte y acompañamiento técnico permanente que necesita toda organización para sacarle el máximo provecho a sus inversiones en la infraestructura y mantener a salvo sus operaciones. La optimización y soporte a bases de datos, la detección de anomalías, la estabilidad de la plataforma de monitoreo y la disponibilidad para la

gestión de requerimientos aumentan la seguridad de los procesos críticos de la organización a través del soporte. (Castro, 2022).

Cedeño (2021), plantea que los soportes en las organizaciones financieras son imprescindibles en la gestión financiera de una empresa, ya que proporcionan información sobre su situación financiera, su rendimiento y flujos de efectivo, lo que es fundamental para la toma de decisiones financieras informadas y efectivas. Los autores destacan la importancia de la precisión, integridad, presentación clara y oportunidad en la preparación de los reportes financieros.

2.5.3 Establece los sistemas administrativos que rigen a la organización

Según Castro (2022), explica que el sistema de organización administrativa a su vez prevé y establece la estructura organizacional para la elaboración y ejecución del programa de operaciones anual. El Sistema de Administración de Personal, define, en relación con el sistema de organización administrativa, las normas y procesos de programación de puestos, contratación y asignación de funciones del personal necesario para desarrollar las funciones de las unidades organizacionales.

El sistema de organización administrativa a su vez conforma las áreas y unidades, establece medios e instancias de comunicación y coordinación interna y externa y procesos que sirven de base para la programación de puestos, la contratación y asignación de funciones. El sistema establece disposiciones y normas básicas de control interno relativas al Sistema de organización administrativa, y ejerce el control sobre el funcionamiento del mismo. El sistema de organización administrativa establece a su vez, los manuales y reglamento específico de la entidad, que sirven de base para el control gubernamental. (Castro, 2022).

Kotler y Armstrong (2018), señalan tres estrategias de crecimiento: penetración de mercado, desarrollo de mercado y desarrollo de productos. El desarrollo de mercado implica la identificación y entrada en nuevos mercados con productos existentes. El desarrollo de productos implica la creación de nuevos productos o mejoras en los productos existentes para atraer a nuevos clientes o mejorar la satisfacción de los clientes actuales.

Según Porter (2018), las empresas pueden alcanzar la diferenciación mediante la implementación de estrategias que les permitan ofrecer productos o servicios únicos o diferentes a los competidores. Además, las empresas pueden lograr una ventaja en diferenciación al invertir en investigación y desarrollo para crear productos innovadores, invertir en marketing y publicidad para crear una imagen de marca única y ofrecer un servicio excepcional al cliente.

2.5.4 Delimita las funciones y responsabilidades de cada área administrativa

Rodríguez (2019), sostiene que la funciones son una actividad crítica en la gestión de una empresa, ya que asegura que la empresa tenga suficiente efectivo disponible para cumplir con sus obligaciones financieras y aprovechar oportunidades de inversión rentables. Los autores destacan la importancia de la gestión de efectivo para reducir los costos de financiamiento, maximizar la rentabilidad y evitar la insolvencia.

Valle (2020), señala que el proceso administrativo es una pieza importante en la construcción de empresas exitosas, podemos entenderlo como la organización y distribución eficiente de los recursos de una compañía, sean personal capacitado, información valiosa o bienes materiales. Cuando se consigue una estructura eficiente y sistemática en las funciones del área administrativa de una empresa se obtienen muchos beneficios, se reducen las improvisaciones en momentos decisivos y se tiene un proyecto estable para el futuro.

De este modo, las funciones operativas se vuelven de gran importancia, ya que permite orientar a la compañía a largo plazo; determinando con antelación los materiales, insumos y recursos que necesitará para operar efectivamente, así como resaltar los objetivos generales de la institución en un organigrama u agenda, permite establecer métodos y procedimientos útiles que agilizan la toma de decisiones en momentos cumbre, y reducen el error y operaciones inútiles (Valle, 2020).

Por otro lado, Kotler y Armstrong (2019), señala varios objetivos de crecimiento, como aumentar las ventas, expandir el mercado, diversificar el negocio, desarrollar nuevos productos y entrar en nuevos mercados geográficos. Estos autores también sugieren que los objetivos de crecimiento deben estar alineados con la estrategia general de la empresa.

Rejda y McNamara (2018), señalan que la gestión de riesgos es esencial para la supervivencia y el éxito a largo plazo de una empresa. La gestión de riesgos es un proceso continuo que implica la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados con las actividades de una empresa.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Introducción

En el presente capítulo se da a conocer todos los aspectos relacionados con la metodología empleada en el trabajo de investigación sobre Manual Administrativo Financiero Para un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo, como son: diseño y tipo de estudio, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, método, técnica e instrumento de investigación, validez del instrumento, procedimientos y análisis de los resultados.

3.2 Diseño y tipo de estudio

Según Baena (2017), el diseño de una investigación consiste en la realización de un plan estratégico que comprende al planteamiento del problema, a los objetivos y a las hipótesis formuladas, lo que conlleva a ser experimentales, no experimentales, longitudinales, correlacionales, de campo, cuasi experimentales, entre otros. El diseño de la presente investigación es no experimental, debido a que no se transformarán, no se manipularán, las variables arbitrariamente; al contraste, mantendrá su estructura coherente y lógica académica, teniendo en consideración el esquema estructural ordenada por la institución educativa universitaria con lo que se determinará para su elaboración.

En cuanto al tipo de estudio es descriptivo, ya que se describieren fenómenos, situaciones, contextos y eventos como el diseño de un Sistema de Gestión Financiera en empresas ferreteras ante un mundo en constante cambio.

3.3 Enfoque investigativo

Baena (2017), establece que el enfoque metodológico conduce a la determinación teórica en el desarrollo del estudio, los cuales pueden ser el enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, porque las variables fueron objeto de medición o comprobación los cuales requieren del análisis de datos con criterios numéricos y guiados por principios matemáticos y el tratamiento de técnicas estadísticas, con el fin de diseñar un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

3.4 Población y muestra

Para Bautista (2016), la población o universo se define como un conjunto limitado de individuos, objetos, entre otros que pertenecen a una clase, por poseer características similares. Población de interés para el estudio estuvo integrada por siete (7) contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí. La información de la población se obtuvo en la Cámara de Comercio de la provincia Sánchez Ramírez.

Hernández y Mendoza (2018), indican que la muestra representa una cantidad menor proveniente de la población, siendo a la vez un subconjunto de personas o elementos de gestión que se elige a través de metodologías especializadas que puede delimitarse por medio de expresiones matemáticas estadísticas. En relación a la muestra, se utilizó el 100% de la población, es decir, por siete (7) contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Inclusión

En esta investigación participaron todos los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí que se encuentren de acuerdo con responder al instrumento de la misma.

3.5.2 Exclusión

En esta investigación no participaron todos aquellos que no sean contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí y los que se nieguen a participar de la investigación.

3.6 Método, técnica e instrumento de investigación

La investigación parte del método inductivo que se define como el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Se utilizó además el método deductivo, mismo que es un proceso lógico de razonamiento que parte de una serie de premisas o afirmaciones consideradas verdaderas, para llegar a una conclusión lógica y necesaria a partir de esas premisas.

En el trabajo se utilizó como técnica la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario; pues es la más eficiente para recoger datos que permite conseguir la información necesaria en función a la problemática planteada, en función a las variables, a las dimensiones y a los indicadores.

3.7 Validez del instrumento

Hernández y Mendoza (2018), establece que la validez de los instrumentos se realiza mediante la calificación a las preguntas de los cuestionarios; dicho análisis alude a la revisión de las preguntas en tiempo presente y en tercera persona que haya realizado el investigador o investigadora respecto a las variables, las dimensiones y los indicadores. Se aplicó una prueba piloto a los siete (7) contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí. El cuestionario fue presentado al asesor y al jurado examinador, quienes hicieron las sugerencias necesarias, proponiendo las modificaciones que pudieran colaborar con la precisión de las preguntas.

3.8 Procedimientos investigación descriptiva

1. Se solicitó formalmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas el título de investigación.
2. Se solicitó la Facultad una carta que avale el permiso, para aplicar los instrumentos de investigación hostel de alojamiento turístico del municipio de Cotuí.
3. Se visitaron hostel de alojamiento turístico del municipio de Cotuí para determinar la población objeto de estudio.
4. Se visitó la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental de la región buscando los antecedentes a fines con el tema.
5. Se visitó la biblioteca de la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental en busca de informaciones para fundamentar el estudio.
6. Se realizó una revisión de algunas páginas de Internet para buscar informaciones.
7. Se digitaron y redactaron los datos encontrados.
8. Se entregaron 3 ejemplares del anteproyecto a la facultad para que los jurados hagan las correcciones correspondientes.

9. Luego de las correcciones se entregó un anteproyecto corregido más los 3 ejemplares ya corregidos.
10. Se aplicaron los cuestionarios a los administradores y contadores del hostel de alojamiento turístico del municipio de Cotuí
11. Se terminaron los capítulos faltantes para completar el trabajo de grado.
12. Nuevamente se entregó el trabajo de grado a facultad, pero ya terminado.
13. Se elaboró un manual administrativo financiero.

3.9 Técnicas de análisis de datos

La presentación de los datos se realizó en cuadros de frecuencias simples y porcentaje en cada una de las secciones correspondientes, basadas en los criterios establecidos en el instrumento. Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos. Para el análisis de los resultados se utilizó el programa Excel de Microsoft Office, del que se extrajeron la distribución de frecuencias y porcentajes permitiendo describir estadísticamente la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Introducción

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario aplicado sobre Manual Administrativo Financiero Para un Hostal de Alojamiento Turístico en el Lago de la Presa de Hatillo. En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación, los cuales se muestran en cuadros de frecuencias simples y porcentuales, atendiendo a cada una de las variables del estudio.

4.2 Elementos que debe contener el manual administrativo financiero.

Cuadro No. 1. Distribución de frecuencia y porcentaje en relación a los elementos que debe contener un manual administrativo financiero de una empresa hotelera.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Las políticas administrativas y financieras	3	42.9
Manual de puestos y funciones	0	0
Normas y procedimientos	1	14.2
Marco legal	3	42.9
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

En relación con el cuadro No.1, el 42.9% de los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí, respondió que los elementos que debe contener un manual administrativo financiero de una empresa hotelera son las políticas administrativas y financieras e igual por ciento entiende que es el marco legal y el 14.2% restante determinó que es normas y procedimientos.

Cuadro No. 2. Distribución de frecuencia y porcentaje correlación al tipo de manual administrativo financiero que es el más eficaz para el buen funcionamiento de un hotel.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Manual de la organización	1	14.2
Manual de normas y procedimientos	1	14.2
Manual de puestos y funciones.	5	71.4
Otros	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

El Cuadro No.2, muestra que, el 71.4% de los contadores, administradores y/o propietarios encuestados consideró que el tipo de manual administrativo financiero que es más eficaz para el buen funcionamiento de un hotel es el manual de puestos y funciones, el 14.2% afirmó que es manual de la organización e igual por ciento declaró que es manual de normas y procedimientos.

Cuadro No. 3. Distribución de frecuencia y porcentaje respecto a la importancia de un manual administrativo y financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Posibilita que la empresa organice su gestión hacia el futuro	0	0
Provee de facilidad a la coordinación de las decisiones	0	0
Resalta significativamente los logros organizacionales	0	0
Determina con anticipación los recursos que serán necesarios para la operatividad	0	0
Diseña métodos y procesos de operación	2	28.6
Sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros	5	71.4
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

Respecto a lo que se refleja en el cuadro No.3, el 71.4% de los contadores, administradores y/o propietarios encuestados determinó que la importancia de un manual administrativo y financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo es que sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros y el 28.6% restante expresó que diseña métodos y procesos de operación.

4.3 Principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero.

Cuadro No. 4. Distribución de frecuencia y porcentaje en cuanto a los tipos de políticas financieras que deben incluirse en el manual administrativo financiero.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Políticas de inversión.	5	71.4
Políticas de financiación.	0	0
Políticas de tesorería.	0	0
Políticas de créditos	2	28.6
Políticas de registros contables	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

En cuanto al cuadro No.4, se expresó que, el 71.4% de los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí encuestados contestó que los tipos de políticas financieras que deben incluirse en el manual administrativo financiero es políticas de inversión y tan sólo el 28.6% alude que es políticas de créditos.

Cuadro No. 5. Distribución de frecuencia y porcentaje en relación a la información que debe incluirse en las políticas financieras.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
El objetivo de la política	0	0
El alcance de la política	0	0
Las responsabilidades asociadas con la política	3	42.9
Los procedimientos para implementar la política	0	0
Los controles para garantizar el cumplimiento de la política	4	57.1
Otras	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

En relación a lo que se aprecia en el cuadro No.5, el 57.1% de los contadores, administradores y/o propietarios encuestados reveló que la información que debe incluirse en las políticas financieras es los controles para garantizar el cumplimiento de la política y el 42.9% contestó que es las responsabilidades asociadas con la política.

4.4 Normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero.

Cuadro No.6. Distribución de frecuencia y porcentaje respecto a los tipos de normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Normas para la elaboración del presupuesto	3	42.9
Normas para la gestión de tesorería.	0	0
Normas de control de cuentas por cobrar	0	0
Normas de control de inventario	0	0
Normas de control de activos fijos	1	14.2
Normas de control de cuentas por pagar	3	42.9
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

Como se observa en el cuadro No. 6, el 42.9% de los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí encuestados entendió que los tipos de normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero fue normas para la elaboración del presupuesto e igual por ciento considera que es normas de control de cuentas por pagar y tan sólo el 14.2% restante manifestó que es normas de control de activos fijos.

Cuadro No. 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a como deben estructurarse las normas y procedimientos para que sean fáciles de entender y seguir.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Deben estar escritas en un lenguaje claro y conciso.	4	57.1
Deben estar organizadas de forma lógica.	0	0
Deben incluir ejemplos y casos prácticos.	3	42.9
Otras	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

De acuerdo al cuadro No.7, el 57.1% de los contadores, administradores y/o propietarios encuestados contestó que la forma en que deben estructurarse las normas y procedimientos para que sean fáciles de entender y seguir es que deben estar escritas en un lenguaje claro y conciso y el 42.9% alega que es deben incluir ejemplos y casos prácticos.

4.5 Aportaciones de un manual administrativo financiero.

Cuadro No. 8. Distribución de frecuencia y porcentaje en proporción a las principales aportaciones de un manual administrativo financiero.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Aporta claridad y transparencia a los procesos y procedimientos financieros.	4	57.1
Facilita la implementación de políticas y procedimientos financieros.	0	0
Mejora la eficiencia y la eficacia de las operaciones financieras.	3	42.9
Otras	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

En proporción con lo que se refleja en el cuadro No.8, el 57.1% de los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí encuestados señaló que las principales aportaciones de un manual administrativo financiero son aporta claridad y transparencia a los procesos y procedimientos financieros y el 42.9% restante marcó la mejora la eficiencia y la eficacia de las operaciones financieras.

Cuadro No. 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a lo que contribuye un manual administrativo financiero a la mejora de la toma de decisiones financieras.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Proporciona información y análisis financieros relevantes para la toma de decisiones.	0	0
Ayuda a los responsables de la toma de decisiones a identificar y evaluar las opciones financieras disponibles.	3	42.9
Facilita el seguimiento y la evaluación de los resultados financieros.	4	57.1
Otras	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023.

De acuerdo con cuadro No.9, el 57.1% de los contadores, administradores y/o propietarios encuestados contestó que lo que contribuye a que un manual administrativo financiero a la mejora de la toma de decisiones financieras es que facilita el seguimiento y la evaluación de los resultados financieros y el 42.9% restante determinó que es la ayuda a los responsables de la toma de decisiones a identificar y evaluar las opciones financieras disponibles.

Cuadro No. 10. Distribución de frecuencia y porcentaje correlación a lo que contribuye un manual administrativo financiero a la reducción de los riesgos financieros.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Define los procesos y procedimientos necesarios para gestionar los riesgos financieros.	4	57.1
Establece controles para mitigar los riesgos financieros.	0	0
Facilita el cumplimiento de las regulaciones financieras.	3	42.9
Otras	0	0
Total	7	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población de objeto estudio, 2023

Con relación con lo que se observa en el cuadro No.10, el 57.1% de los contadores, administradores y/o propietarios encuestados expresó que lo que contribuye un manual administrativo financiero a la reducción de los riesgos financieros es que define los procesos y procedimientos necesarios para gestionar los riesgos financieros y el 42.9% restante dijo que es lo que facilita el cumplimiento de las regulaciones financieras.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Introducción

En este capítulo se ha desarrollado el análisis del resultado emanado al aplicar el instrumento de investigación usado en el estudio, en primer lugar, se presentan la discusión de estos datos, luego las conclusiones y por último las recomendaciones de los investigadores a raíz de los hallazgos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, de acuerdo a las preguntas de investigación planteada en el estudio.

5.2 Discusión

5.2.1 ¿Cuáles elementos debe contener el manual administrativo financiero del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

De acuerdo con Bravo (2023), los elementos que debe contener el manual administrativo financiero son; un plan de organización que prevea una separación apropiada de funciones, métodos y procedimientos de autorización y registro que hagan posible el control financiero y administrativo sobre los recursos, prácticas sanas para el cumplimiento de los deberes y funciones de cada unidad uno de los integrantes de la organización, asignación de personal idóneo para el cumplimiento de sus atribuciones y deberes y una unidad efectiva de auditoría interna.

Los resultados obtenidos evidenció que la mayoría de los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí entienden que los elementos que debe contener un manual administrativo financiero es las políticas administrativas y financieras y el marco legal, de igual manera el tipo de manual que es más eficaz para el buen funcionamiento de un hotel es el manual de puestos y funciones, además la importancia de un manual es que sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros.

El entorno financiero de las empresas hoteleras es un factor determinante para lograr el éxito de una organización, una buena gestión financiera puede ayudar a las empresas a optimizar sus ingresos y gastos, y a reducir su riesgo financiero. Los gestores

financieros deben ser capaces de identificar las oportunidades de inversión y de tomar decisiones financieras informadas. Las empresas hoteleras que operan en un mercado competitivo suelen tener que reducir sus precios para atraer a los clientes.

5.2.2 ¿Cuáles deben ser las principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero del Hostal de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

En relación a las principales políticas en el manual administrativo financiero, Arévalo (2022), señala que una de las principales políticas es el control, el cual es fundamental en la gestión empresarial, ya que implica la medición y evaluación del rendimiento empresarial en relación con los objetivos establecidos y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario. Los autores destacan la importancia del control en la toma de decisiones, la gestión efectiva de los recursos, la identificación de oportunidades y amenazas, la reducción de la incertidumbre y la dirección y coordinación de los esfuerzos de la organización hacia la consecución de los objetivos empresariales.

Los hallazgos de la investigación arrojaron que los contadores, administradores y/o propietarios, en su mayoría los tipos de políticas financieras que deben incluirse en el manual administrativo financiero es la política de inversión y consideran que la información que debe incluirse en las políticas financieras es los controles para garantizar el cumplimiento de la política.

Las principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero del Hostal de alojamiento turístico de la zona del Lago de la Presa de Hatillo deben estar orientadas a garantizar la eficiencia y la eficacia en la gestión financiera del negocio, así como a proporcionar una base para la toma de decisiones financieras y facilitar el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales. Las políticas contenidas en el manual administrativo financiero deben ser claras, concisas y fáciles de entender; también deben ser flexibles para que se puedan adaptar a las necesidades específicas del hostal.

5.2.3 ¿Cuáles normas y procedimientos deben incluirse en el manual de gestión financiera para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

Vinueza y Nipas (2022), señala que los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concretamente a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos. Son necesarios para todos los miembros de una empresa y en el caso de la Empresa Hotel Turismo Internacional se hace muy importante el contar con ellos; ya que ayudarán a tomar decisiones en el momento oportuno, sin pérdida de recursos materiales ni humanos; todos los trabajadores podrán saber cuál es la tarea que deben cumplir, cuál es su área de trabajo y así poder manejar de mejor manera la empresa.

La mayoría los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí indicó que los tipos de normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero es normas para la elaboración del presupuesto y las normas de control de cuentas por pagar, sin embargo, entienden que la forma en que deben estructurarse las normas y procedimientos para que sean fáciles de entender y seguir es que deben estar escritas en un lenguaje claro y conciso.

Las normas en una empresa hotelera deben establecer los objetivos financieros del hostel y los procedimientos para el cobro de los huéspedes, la gestión de las reservas, las obligaciones fiscales y el control de los inventarios. El manual debe incluir un procedimiento detallado para la elaboración del presupuesto, debe establecer los pasos a seguir para su elaboración, los responsables de cada paso y los plazos para su ejecución.

5.2.4 ¿Cuáles son las aportaciones de un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

Lugo (2020), expresa que los manuales administrativos representan una guía práctica para alcanzar la eficiencia administrativa en las organizaciones, puesto que es una herramienta de apoyo para la organización y comunicación, además de contener de manera unificada y clara las políticas, procedimientos, actividades y criterios de desempeño que han de seguir los colaboradores para lograr los objetivos y metas de la empresa. En ese

sentido, se hace necesaria una buena administración financiera que le permita a las organizaciones no solo optimizar sus recursos, sino también mejorar su competitividad y tomar mejores decisiones que les permitan crecer.

En los resultados del estudio se comprobó que la mayoría de los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí entienden que las principales aportaciones de un manual administrativo financiero son aporta claridad y transparencia a los procesos y procedimientos financieros, además, lo que contribuye a la mejora de la toma de decisiones financieras es que facilita el seguimiento y la evaluación de los resultados financieros y lo que contribuye a la reducción de los riesgos financieros es que define los procesos y procedimientos necesarios para gestionar los riesgos financieros.

El manual administrativo financiero puede ayudar a garantizar que el hotel cumpla con las regulaciones gubernamentales relacionadas con la contabilidad, los impuestos y otras cuestiones financieras; su implementación puede ayudar a garantizar el éxito de la empresa; el mismo debe ser flexible para que se pueda adaptar a las necesidades específicas de la entidad, incluyendo procedimientos para la gestión de sus servicios ofrecidos. Las empresas hoteleras que ofrecen una amplia gama de productos y servicios suelen ser más rentables que las que ofrecen un número limitado de productos y servicios.

5.3 Conclusiones

Después de haber analizado y discutido los resultados, en función de los objetivos que fundamentaron el estudio, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se identificó que los que van a utilizar el manual contienen los elementos de las políticas administrativas y financieras y el marco legal, el más eficaz para el buen funcionamiento de un hotel es el de puestos y funciones y sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros.

Se analizó que el principal tipo de políticas financieras que debe incluirse en el manual es la política de inversión, sin embargo, la información que debe incluirse en las políticas financieras es los controles para garantizar el cumplimiento de la política.

Se verificó que los tipos de normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero es la norma para la elaboración del presupuesto y las normas de control de cuentas por pagar, además, la forma en que deben estructurarse dichas normas y procedimientos para que sean fáciles de entender y seguir es que deben estar escritas en un lenguaje claro y conciso.

Se determinó en que las principales aportaciones de un manual administrativo financiero son aquellas que aportan claridad y transparencia a los procesos y procedimientos financieros, estas contribuyen a la mejora de la toma de decisiones financieras, por lo que facilita el seguimiento y la evaluación de los resultados financieros y además definen los procesos y procedimientos necesarios para gestionar los riesgos financieros.

5.4. Recomendaciones

Los resultados obtenidos permiten realizar las siguientes recomendaciones:

A los que aplicarán el manual.

Elaborar un manual de puestos y funciones, que proporcione una descripción clara y precisa de los puestos de trabajo, las responsabilidades y obligaciones específicas de cada uno, y cómo se relacionan entre sí.

Revisar periódicamente el manual administrativo financiero por el personal del hostel, para identificar posibles áreas de mejora.

Que se implementen políticas financieras, incluyendo la planificación del efectivo, la gestión de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar; para permitir que la empresa se adapte a los cambios en el entorno.

Sensibilizar a todo el personal del hostel, de forma que todos estén familiarizados con las políticas y procedimientos que rigen su trabajo, de tal manera que se logre la eficacia en los controles implementados por la gerencia para el logro de los objetivos.

Aplicar un modelo de gestión financiera, consistente en políticas y estrategias que incluyan una variedad de tácticas basadas en el conocimiento, en información real y reflejo de las circunstancias actuales, que ayuden a mejorar los procesos internos.

Utilizar métodos para la gestión de efectivo para que permita resolver las deficiencias que se consideren relevantes y prioritarias, como el establecimiento de mejores políticas o procedimientos.

Referencias

- Arévalo, M. (2022). *Importancia de la gestión de riesgos dentro de las empresas*
<https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-la-importancia-de-la-gestion-de-riesgos-dentro-de-las-empresas>.
- Bautista y Aponte, M. (2019). *Manual de Procedimientos Para las Cuentas por Cobrar y Pagar en las Tiendas de Electrodomésticos*.
- Batista, J y Gonzáles R. (2019). *Sistema de Gestión Financiera Para Empresas de Reparación y Venta de Computadoras en Cotuí*. Sánchez Ramírez, República Dominicana.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación - Serie integral por competencias*. San Juan Tlhuaca - México: Grupo Editorial Patria, de S.A. de C.V.
- Bautista, M. (2016). *Manual de Metodología de Investigación*. Caracas, Venezuela.
- Bermúdez, K. Ñamendy, P. Cerda, J (2020). Seminario de graduación para optar al título de Licenciadas en administración de empresas.
<https://repositorio.unan.edu.ni/14716/1/14716.pdf>
- Bravo S. (2023). *Manual de procedimientos contables y administrativos de la empresa “mundo cerámico” del Cantón Atacames*. Ecuador.
- Brito, Y, Gómez, G & Rodríguez, A. (2019). *Manual de Gestión de Cuentas por Cobrar para las Casas de Préstamos de Menor Cuantía*. Cotuí, provincia Sánchez Ramírez. Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO)
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2016). *Financial management: Theory and practice*. Cengage Learning.
- Brigham, E, y Houston, J. (2019). *Fundamentos de Administración Financiera*. (10ª ed.) México: Cengage Learning Editores. pp. 831.
- Caraballo, M. (2020). *La Presa de Hatillo en un Encuentro con mi País RD*.
<https://conociendolonuestro.com/la-presa-de-hatillo-en-un-encuentro-con-mi-pais-rd/>

- Carvajal, G. (2013). *Gestión por procesos*. Portoviejo, Ecuador: Ed. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Cedeño (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7896330.pdf>.
- Coronado, A, y Acosta, R. (2019). *Modelo de la Gestión Financiera y Reducción de Morosidad de sus Cuentas por Cobrar en la Empresa de Vehículos*. Santo Domingo, República Dominicana.
- Delgado, P. (2017). *Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa “Indupcon”, ubicada en San Alfonso, parroquia Ambuquí, Cantón Ibarra, provincia de Imbabura*. file:///c:/users/admin/desktop/contabilidad/02%20ica%201427%20trabajo%20de%20grado.pdf
- Gálvez, A. (2020). *Estados financieros* <https://guiadelempresario.com/contabilidad/estados-financieros/>
- Granda, R. (2016). *Manual de control interno*. México D.F: Ed. Nueva Granada.
- Griffin, R. (2017). *Administración*. México D.F: Ed. Cengage.
- González, E (2022). Cuentas por pagar, ¿Qué son, tipos y cómo gestionarlas? <https://cimatic.com.mx/blog/cuentas-por-pagar-que-son-tipos-y-como-gestionarlas/>
- Gutiérrez, J., & Gutiérrez, D. (2016). *Planeación financiera y gestión de valor*. Lima, Perú: Ed. Ecoe.
- Hernández, E. (2020). *Contabilidad General*. 2da. Edición, Editorial Story Saltex, EE.UU.
- Hernández, R y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. . México: México: Mc Graw Hill Education. <https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion/9781456260965/p/50315155>

- López, I (2020). Fondo de adquisición de activos financieros. <https://www.expansion.com/diccionario-economico/fondo-de-adquisicion-de-activos-financieros.html>
- Magni, P. (2023). Cuentas por Cobrar: ¿qué es y cómo hacer una buena gestión del proceso? <https://www.pipefy.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar/>
- Martínez, A. (2022, abril 4). ¿Qué es Gestión? *ConceptoDefinición*. <https://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Martínez, C. (2022). Qué son las Cuentas por Cobrar y Cómo se Clasifican. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- Mercedes, I, Cáceres, P y Rodríguez, G. (2016). *Presa de Hatillo: Modelo Ecoturístico Para la Protección Ambiental de las Presas Dominicanas* https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/CM_CI_ATH_02_2014_ET140341.pdf
- Ortega, B. (2023). *La Presa de Hatillo de la Provincia Sánchez Ramírez* <https://www.conectate.com.do/articulo/presa-de-hatillo-cotui-republica-dominicana/>
- Pavón, J. (2020). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzototto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Pérez, C. (2023). *Dramática situación de la Presa de Hatillo; el agua se aleja y deja panorama de desolación*. <https://n.com.do/2023/06/16/dramatica-situacion-de-la-presa-de-hatillo-el-agua-se-aleja-y-deja-panorama-de-desolacion/>
- Pérez L, (2019). *Organización*. <https://pirhua.udep.edu.pe/items/8b14ac78-b1f8-44fb-a2cb-021087f0c0d8>
- Rey, R. (2020). *Municipios de la Provincia Sánchez Ramírez de la República Dominicana*. <https://www.conectate.com.do/articulo/municipios-provincia-sanchez-ramirez-republica-dominicana>

- Rivera, E (2020). ¿Qué es un inventario y para qué sirve en una empresa?
<https://www.tiendanube.com/mx/blog/que-es-un-inventario/>
- Rodríguez, J. (2020). *Los 6 elementos básicos en la gestión de riesgos*. Obtenido de
<https://spcgroup.com.mx/los-6-elementos-basicos-en-la-gestion-de-riesgos/#1653424906202-80914e04-816a>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*, 8.a ed. México: Pearson Educación.
- Ruffner, R. (2017). *Control interno en la gestión administrativa*. México D.F: Ed. UNMSM.
- Sánchez, V. (2018). *La redefinición del papel de la empresa en la sociedad*. Barataria, Redalyc (20), 2. doi:1575-0825
- Toro, L. (2016). Estrategias de comercialización para el hostel “Samana Wasi” del Cantón Saraguro.
<https://dspace.unl.edu.ec/jsui/bitstream/123456789/11980/1/tesis%20final.pdf>
- Van Horne, J. (2017). *Administración Financiera*. México: Ed. Litográfica Ingramex.
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=
- Vega, D. (2022). Los activos y pasivos de un negocio: Qué son realmente.
<https://clickbalance.com/blog/los-activos-y-pasivos-de-un-negocio/#:~:text=Los%20activos%20son%20bienes%20y,dinero%20en%20cuentas%20corrientes%20bancarias.>
- Venegas, L (2022). ¿Qué son las cuentas por pagar y cómo se clasifican?
<https://www.chipax.com/blog/cuentas-por-pagar/>
- Villalona, M. (2020). *Presa de Hatillo: turismo sostenible en represas*.
<https://www.dominicanoahora.com/turismo/presa-de-hatillo-turismo-sostenible-en-represas/>

Vinueza y Nipas (2022). *Manual de procedimientos administrativos, y contables de la empresa hotel turismo internacional de la ciudad de ibarra, provincia de imbabura*. Ecuador.

Westreicher, G (2020). Inventario. <https://economipedia.com/definiciones/inventario.html>

Zambrano, M. (2016). *Manual de control interno administrativo y financiero*. Barcelona, España: Ed. EAE.

Anexos

Anexo 1: Instrumentos a utilizar

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
UNIVERSIDAD PATRIMONIO DE LA COMUNIDAD



Cuestionario para ser aplicado a los contadores, administradores y/o propietarios de los hoteles del municipio de Cotuí.

El propósito al aplicar este cuestionario es diseñar un manual administrativo financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.

Las informaciones suministradas serán manejadas de forma confidencial y les agradeceremos, que sean sinceros al momento de responder, ya que de la veracidad de sus repuestas dependerá el resultado de esta investigación.

Favor marcar con una X la respuesta correcta en cada caso. ¡Gracias!

Sección 1. Elementos que debe contener el manual administrativo financiero.

1- Según su parecer ¿Cuáles de los siguientes elementos debe contener un manual administrativo financiero de una empresa hotelera?

- a) Las políticas administrativas y financieras
- b) Manual de puestos y funciones
- c) Normas y procedimientos
- d) Marco legal

2- ¿Qué tipo de manual administrativo financiero es el más eficaz para el buen funcionamiento de un hotel?

- a) Manual de la organización
- b) Manual de normas y procedimientos
- c) Manual de puestos y funciones.
- d) Otros. Especificar_____

3- Según su opinión ¿Cuál es la importancia de un manual administrativo y financiero para la creación de un hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo?

- a) Posibilita que la empresa organice su gestión hacia el futuro
- b) Provee de facilidad a la coordinación de las decisiones
- c) Resalta significativamente los logros organizacionales
- d) Determina con anticipación los recursos que serán necesarios para la operatividad
- e) Diseña métodos y procesos de operación
- f) Sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros

Sección II. Principales políticas contenidas en el manual administrativo financiero.

4- ¿Cuáles son los tipos de políticas financieras que deben incluirse en el manual administrativo financiero?

- a) Políticas de inversión.
- b) Políticas de financiación.
- c) Políticas de tesorería.
- d) Políticas de créditos
- e) Políticas de registros contables

5. ¿Qué información debe incluirse en las políticas financieras?

- a) El objetivo de la política
- b) El alcance de la política
- c) Las responsabilidades asociadas con la política
- d) Los procedimientos para implementar la política
- e) Los controles para garantizar el cumplimiento de la política
- f) Otras. Especificar_____

Sección III. Normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero.

6- ¿Cuáles son los tipos de normas y procedimientos que deben incluirse en el manual administrativo financiero?

- a) Normas para la elaboración del presupuesto
- b) Normas para la gestión de tesorería.
- c) Normas de control de cuentas por cobrar
- d) Normas de control de inventario
- e) Normas de control de activos fijos
- f) Normas de control de cuentas por pagar

7- ¿Cómo deben estructurarse las normas y procedimientos para que sean fáciles de entender y seguir?

- a) Deben estar escritas en un lenguaje claro y conciso.
- b) Deben estar organizadas de forma lógica.
- c) Deben incluir ejemplos y casos prácticos.
- d) Otras. Especificar_____

Sección IV. Aportaciones de un manual administrativo financiero.

8- ¿Cuáles son las principales aportaciones de un manual administrativo financiero?

- a) Aporta claridad y transparencia a los procesos y procedimientos financieros.
- b) Facilita la implementación de políticas y procedimientos financieros.
- c) Mejora la eficiencia y la eficacia de las operaciones financieras.
- d) Otras. Especificar_____

9- ¿Cómo contribuye un manual administrativo financiero a la mejora de la toma de decisiones financieras?

- a) Proporciona información y análisis financieros relevantes para la toma de decisiones.
- b) Ayuda a los responsables de la toma de decisiones a identificar y evaluar las opciones financieras disponibles.
- c) Facilita el seguimiento y la evaluación de los resultados financieros.
- d) Otras. Especificar_____

10- ¿Cómo contribuye un manual administrativo financiero a la reducción de los riesgos financieros?

- a) Define los procesos y procedimientos necesarios para gestionar los riesgos financieros.
- b) Establece controles para mitigar los riesgos financieros.
- c) Facilita el cumplimiento de las regulaciones financieras.
- d) Otras. Especificar_____

**MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA
UN HOSTAL DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN
EL LAGO DE LA PRESA DE HATILLO.**

Sustentantes:

Yordani Núñez Cepeda

Abel Duran Bautista

Yokelys Reyes Suriel

INDICE

Introducción.....	3
Objetivos del manual.....	4
Justificación.....	4
Estructura filosófica.....	5
Descripción de puestos y responsabilidades.....	6
Cumplimiento de la jornada, horario de trabajo y remuneración.....	10
Procesos administrativos.....	12
Reglamento interno.....	14
Procesos financieros.....	12
Gestión de inventarios.....	15
Normas generales a implementar.....	16
Normas y procedimiento para la gestión de la tesorería.....	17

Introducción

El presente manual tiene como objetivo establecer los lineamientos administrativos y financieros para el funcionamiento de un hostel turístico en el Lago de la Presa de Hatillo, República Dominicana; el mismo está dirigido a los propietarios, administradores y personal del hostel, de esta manera, proporcionarles las herramientas necesarias para gestionar de manera eficiente y eficaz las operaciones del negocio. Brindará indicadores de desempeño basados en la perspectiva financiera que permita maximizar el uso de los recursos financieros, optimizando su eficiencia y eficacia, afrontando los cambios, generando información veraz y oportuna a fin de facilitar la adecuada toma de decisiones que permita medir el grado de cumplimiento de objetivos.

Las políticas y procedimientos establecidos en el manual están diseñados para garantizar la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa y financiera del hostel. Estas políticas y procedimientos se aplican a todos los empleados del hostel, y todos los empleados están obligados a cumplirlas. Desarrollar un manual administrativo financiero para un hostel en el Lago de la Presa de Hatillo requiere un enfoque detallado y específico para las operaciones y características particulares del negocio.

El manual define la estructura organizacional del hostel, incluyendo los cargos, las responsabilidades y las relaciones de reporte; describe los procesos administrativos clave que se llevan a cabo en el hostel, como la recepción y atención a los huéspedes, las reservas, la facturación y el cobro, establece los controles internos necesarios para proteger los activos, garantizando la exactitud de la información financiera y promover la eficiencia en las operaciones y establece las políticas y procedimientos que rigen su funcionamiento.

Objetivos del manual

General

Establecer las políticas y lineamientos que sirvan de fundamento en la gestión financiera del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo

Específicos

1. Establecer un marco de referencia para la gestión administrativa y financiera del hostel.
2. Garantizar la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos y financieros.
3. Describir las estrategias para la gestión financiera del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo.
4. Describir las normas sobre las cuales debe regirse la gestión financiera del hostel.

Justificación

En la zona del lago de la presa de Hatillo, el turismo es una actividad económica importante. La creación de un manual administrativo financiero para los hostales turísticos de la zona ayudará a mejorar la competitividad de estos negocios y a atraer más visitantes. Ppuede ayudar a los hostales a mejorar su eficiencia y eficacia, lo que les puede dar una ventaja competitiva.

La creación de un manual administrativo financiero para un hostel en el lago de la presa de Hatillo es una iniciativa necesaria para garantizar el éxito del negocio, ya que proporciona un marco claro para la gestión del hostel, lo que ayuda a garantizar que las operaciones se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz, ayuda a establecer controles internos sólidos, lo que reduce el riesgo de errores y fraudes, proporciona una referencia común para todos los empleados, lo que ayuda a mejorar la comunicación y la coordinación, de igual manera, proporciona información financiera y operativa clave, lo que facilita la toma de decisiones informadas.

Estructura filosófica

Misión

Ser el hostel líder en la región, ofreciendo servicios de alta calidad y atención al cliente excepcional ofreciendo un alojamiento cómodo y asequible a los viajeros de todo el mundo, que les permita explorar la ciudad y disfrutar de su cultura.

Visión

Ser el hostel de referencia para los viajeros de negocios y de placer en la Provincia Sánchez Ramírez reconocido por su calidad, servicio y compromiso con la sostenibilidad.

Principios

- a) **Responsabilidad:** Al desarrollar todas las actividades en la empresa se hace con compromiso, orden y eficiencia para brindar al cliente calidad de servicio.
- b) **Sostenibilidad:** El respeto con el medio ambiente, en todas las áreas de la organización, garantiza que nuestro crecimiento sea sostenible.
- c) **Comunidad:** Los hostales fomentan un sentido de comunidad entre los huéspedes. Esto se logra a través de instalaciones compartidas, como cocinas y salas comunes, así como a través de eventos y actividades organizadas por el hostel.

Valores

- a) **Excelencia en el servicio:** La empresa se compromete a ofrecer un servicio de alta calidad a sus huéspedes.
- b) **Calidad:** La empresa se compromete a utilizar productos y servicios de alta calidad.
- c) **Respeto:** La empresa se compromete a tratar a todos con respeto, independientemente de su origen o condición.
- d) **Sostenibilidad:** La empresa se compromete a operar de manera sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Objetivos

- a) Obtener un crecimiento continuo estableciendo calidad de servicios y productos, logrando procesos eficientes y eficaces.
- b) Cumplir con normas, políticas y reglamento interno de la empresa para un desempeño efectivo.
- c) Ser acogedor para todos los huéspedes, independientemente de su raza, religión, orientación sexual o identidad de género.

Descripción de puestos y responsabilidades

La descripción de puestos y responsabilidades específica para un hostel dependerá del tamaño y la complejidad del negocio, así como de las necesidades específicas del hostel

La estructura organizacional del hostel turístico incluye los siguientes cargos:

Gerente del hostel: El administrador del hostel es responsable de la gestión general del hostel.

Habilidades

Honradez.

Responsabilidad.

Ética Profesional.

Capacidad de negociación.

Capacidad de afrontar problemas y resolverlos de manera adecuada y oportuna establecer estrategias que reafirmen las mismas y minimicen debilidades.

Preparado para evaluar y coordinar personal a su cargo.

Esto incluye funciones están:

1. La contratación y formación del personal
2. La elaboración de presupuestos y la gestión de las finanzas

3. El mantenimiento de las instalaciones
4. El marketing y la promoción del hostel.
5. Planificar, dirigir y coordinar la administración de la compañía.
6. Establecer procedimientos y controles para el buen uso y mantenimiento de los activos de la empresa.

Entre sus tareas como:

- a) Garantizar la sostenibilidad de la empresa en todos sus aspectos.
- b) Planificar objetivos a corto y largo plazo.
- c) Representar legalmente a la compañía.
- d) Seleccionar, contratar, ascender, reubicar, remover y sancionar a los trabajadores y fijar su remuneración.
- e) Aprobación de presupuestos e inversiones.

Recepcionista: El recepcionista es el primer contacto que tienen los huéspedes con el hostel. Es responsable de saludar a los huéspedes, registrarlos, responder a sus preguntas y resolver cualquier problema que puedan tener.

Responsabilidades:

Saludar a los huéspedes y registrarlos

Responder a las preguntas de los huéspedes y resolver cualquier problema que puedan tener

Vender servicios y productos del hostel

Realizar tareas administrativas, como la facturación y el seguimiento de las reservas

Requisitos:

Habilidades de comunicación y servicio al cliente

Conocimiento de los procedimientos de recepción

Capacidad para trabajar de forma independiente y como parte de un equipo

Limpieza: El personal de limpieza es responsable de mantener las habitaciones, baños y otras áreas comunes del hostel limpias y ordenadas.

Responsabilidades:

Mantener las habitaciones, baños y otras áreas comunes del hostel limpias y ordenadas

Realizar tareas de lavandería y planchado

Reponer suministros

Requisitos:

Habilidades organizativas y de limpieza

Capacidad para trabajar de forma independiente

Gastronomía: El personal de gastronomía es responsable de preparar y servir las comidas y bebidas del hostel.

Responsabilidades:

Preparar y servir las comidas y bebidas del hostel

Mantener las áreas de cocina y comedor limpias y ordenadas

Realizar compras y pedidos de suministros

Requisitos:

Formación en hostelería o cocina

Experiencia en el trabajo con alimentos y bebidas

Capacidad para trabajar bajo presión

Actividades: El personal de actividades es responsable de organizar y dirigir las actividades y eventos que ofrece el hostel.

Responsabilidades:

Organizar y dirigir las actividades y eventos que ofrece el hostel

Promocionar las actividades y eventos a los huéspedes

Mantener los registros de las actividades y eventos

Requisitos:

Habilidades de organización y planificación

Habilidades de comunicación y servicio al cliente

Capacidad para trabajar de forma independiente y como parte de un equipo

Formación

La formación para cada puesto también puede variar. En general, se requiere una formación básica en atención al cliente y en las tareas específicas del puesto.

Salario

El salario para cada puesto también puede variar. En general, los salarios en los hostales son más bajos que los salarios en los hoteles.

Requisitos para admisión y contratación del personal

Los requisitos para admisión y contratación del personal son:

1. Edad mínima: La edad mínima para trabajar en un hostel es de 18 años.
2. Documentos de identidad: Los candidatos deben presentar Cédula de Identidad y Electoral.
3. Educación: Los requisitos de educación pueden variar según el puesto. En general, se requiere el título de educación secundaria o equivalente.
4. Experiencia laboral: La experiencia laboral no es obligatoria, pero puede ser valorada positivamente.

5. Habilidades y competencias: Los candidatos deben tener las habilidades y competencias necesarias para el puesto. Estas habilidades pueden incluir:

Atención al cliente: La atención al cliente es una habilidad esencial para cualquier puesto en un hostel. Los candidatos deben ser capaces de ofrecer un servicio al cliente amable y profesional.

Habilidades de comunicación: Los candidatos deben ser capaces de comunicarse eficazmente, tanto de forma oral como escrita.

Habilidades de resolución de problemas: Los candidatos deben ser capaces de resolver problemas de forma rápida y eficaz.

Trabajo en equipo: Los candidatos deben ser capaces de trabajar en equipo de forma eficaz.

Flexibilidad: Los candidatos deben ser capaces de adaptarse a cambios repentinos.

El o la seleccionada deberá proporcionar la documentación siguiente:

Nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad y dirección domiciliaria.

Cédula de identidad o ciudadanía y certificado de votación, actualizadas.

Encontrarse en goce de sus derechos de ciudadanía.

Certificados de los últimos trabajos.

Certificados de buena conducta.

Títulos obtenidos de cursos, talleres, seminarios, etc.

Examen médico.

Cumplimiento de la jornada, horario de trabajo y remuneración

El cumplimiento de la jornada, horario de trabajo y remuneración del hostel será regulado por el Código de Trabajo, Ley 16-92. Esta no será superior a 8 horas diarias ni a 44 horas semanales. Los horarios de trabajo serán fijados por el empleador, pero serán compatibles con la salud y la seguridad del trabajador. La remuneración será justa y equitativa, y debe cumplir con el salario mínimo establecido por el gobierno dominicano.

Los empleados podrán recibir bonificaciones por cumplir objetivos específicos, como un alto nivel de satisfacción de los huéspedes. El incumplimiento de las normas sobre jornada, horario de trabajo y remuneración puede dar lugar a sanciones administrativas o penales para el empleador.

Obligaciones y prohibiciones del trabajador

Las obligaciones del trabajador del hostel son las siguientes:

- 1) Cumplir con las instrucciones del empleador
- 2) Desarrollar sus funciones con diligencia y eficacia
- 3) Cuidar de las instalaciones del hostel
- 4) Ofrecer un servicio al cliente amable y profesional
- 5) Colaborar con los demás empleados
- 6) Respetar las normas y reglamentos del hostel

Las prohibiciones del trabajador del hostel son las siguientes:

- 1) No cumplir con las instrucciones del empleador
- 2) No desarrollar sus funciones con diligencia y eficacia
- 3) Daño a las instalaciones del hostel
- 4) Ofrecer un servicio al cliente descortés o negligente
- 5) No colaborar con los demás empleados
- 6) Incumplir las normas y reglamentos del hostel

Esta descripción es importante para garantizar que todos los empleados del hostel entiendan sus roles y responsabilidades, y para facilitar la contratación, el desarrollo y la evaluación del desempeño de los empleados.

Procesos administrativos

Los procesos administrativos en un hostel son las actividades que se llevan a cabo para gestionar las operaciones del negocio. Los procesos administrativos más importantes son los siguientes:

- 1) Recepción y atención a los huéspedes: Este proceso incluye las actividades de registro de los huéspedes, entrega de llaves, información sobre las instalaciones y servicios del hostel, etc.
- 2) Reservas: Este proceso incluye la recepción, procesamiento y confirmación de las reservas de los huéspedes.
- 3) Facturación: Este proceso incluye la emisión de facturas a los huéspedes por los servicios prestados.
- 4) Cobro: Este proceso incluye el cobro de las facturas a los huéspedes.
- 5) Mantenimiento: Este proceso incluye las actividades de mantenimiento de las instalaciones y equipos del hostel.

El proceso de gestión de reservas se llevarse a cabo de forma organizada y eficiente, para garantizar que los huéspedes tengan una experiencia satisfactoria. Los siguientes pasos deben seguirse para gestionar las reservas:

- a) Recibir las reservas por teléfono, correo electrónico o formulario web.
- b) Confirmar la reserva por teléfono o correo electrónico.
- c) Asignar una habitación al huésped.
- d) Generar la factura de la reserva.
- e) Entregar la factura al huésped al momento del check-in.

Procesos financieros

Los procesos financieros más importantes son los siguientes:

1. Presupuesto: Este proceso incluye la elaboración y seguimiento del presupuesto del hostel.
2. Contabilidad: Este proceso incluye el registro de las transacciones financieras del hostel.
3. Análisis financiero: Este proceso incluye el análisis de la información financiera del hostel para tomar decisiones.

El análisis financiero del hostel debe incluirá los siguientes elementos:

- a) Eficiencia: El análisis de la eficiencia mide la capacidad del hostel para utilizar sus recursos de manera eficaz.
- b) Eficacia: El análisis de la eficacia mide la capacidad del hostel para alcanzar sus objetivos.
- c) Rentabilidad: El análisis de la rentabilidad mide la capacidad del hostel para generar ganancia.

Para llevar la contabilidad, se realizarán los siguientes:

- a) Registrar todas las transacciones financieras.
- b) Clasificar las transacciones financieras.
- c) Generar informes financieros periódicos

La contabilidad del hostel debe incluir los siguientes elementos:

- a) Libros de contabilidad: Los libros de contabilidad son los documentos que registran las transacciones financieras del negocio.
- b) Estados financieros: Los estados financieros son informes que resumen la información financiera de un negocio.

Controles internos

Los controles internos del hostel incluirán las siguientes medidas:

1. Separación de funciones: La separación de funciones consiste en asignar a diferentes personas las responsabilidades de autorizar, registrar y custodiar los activos.
2. Autorización: La autorización consiste en exigir la aprobación de una persona autorizada antes de realizar una transacción.
3. Registro: El registro consiste en registrar todas las transacciones de manera precisa y oportuna.
4. Verificación: La verificación consiste en comprobar la exactitud y la integridad de la información financiera.

Otros controles internos que pueden ser apropiados para los hostales incluyen:

- a) Controles de acceso a las instalaciones: Estos controles pueden ayudar a proteger los activos del hostel de los robos.
- b) Controles de inventario: Estos controles pueden ayudar a garantizar que los artículos del hostel se mantengan en stock y que no se pierdan o se dañen.
- c) Controles de seguridad de los datos: Estos controles pueden ayudar a proteger la información confidencial de los huéspedes, como números de tarjetas de crédito y números de identificación personal.

Políticas

Las políticas más importantes que deben tener los hostales turísticos son las siguientes:

- 1. Políticas de reservación: Estas políticas deben establecer los requisitos para realizar una reservación, las condiciones de cancelación y las políticas de pago.
- 2. Políticas de hospedaje: Estas políticas deben establecer las normas de comportamiento de los huéspedes en las instalaciones del hostel.
- 3. Políticas de limpieza: Estas políticas deben establecer los estándares de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del hostel.
- 4. Políticas de seguridad: Estas políticas deben establecer las medidas de seguridad para proteger a los huéspedes y los empleados del hostel.

Reglamento interno

Las normas específicas que pueden incluirse en el reglamento interno del hostel son:

- a) Los huéspedes deben respetar las instalaciones y al personal del hostel
- b) Los huéspedes deben respetar el silencio nocturno y evitar hacer ruido después de las 22:00 horas.
- c) Los huéspedes no pueden fumar en las habitaciones, las zonas comunes ni en las instalaciones del hostel.

- d) Los huéspedes no pueden consumir alcohol ni drogas en las habitaciones, las zonas comunes ni en las instalaciones del hostel.
- e) Los huéspedes no pueden introducir armas u objetos peligrosos en las instalaciones del hostel.
- f) Los huéspedes deben respetar la propiedad del hostel y de los demás huéspedes.
- g) Los huéspedes deben colaborar en el mantenimiento de las instalaciones del hostel.
- h) Está prohibición hacer ruido en las habitaciones y las zonas comunes.

Gestión de clientes

La gestión de clientes debe llevarse a cabo de forma profesional y atenta, para garantizar que los huéspedes tengan una experiencia satisfactoria. Los siguientes pasos deben seguirse para gestionar los clientes:

1. Ser amable y servicial con los huéspedes.
2. Resolver cualquier problema o queja que los huéspedes puedan tener.
3. Ofrecer sugerencias y recomendaciones a los huéspedes

La gestión de habitaciones debe llevarse a cabo de forma cuidadosa, para garantizar que las habitaciones estén limpias y en buen estado para los huéspedes. Los siguientes pasos deben seguirse para gestionar las habitaciones:

- a) Limpiar las habitaciones a fondo antes de cada nueva estancia.
- b) Reponer los suministros de las habitaciones.
- c) Reparar cualquier daño en las habitaciones

Gestión de inventarios

Los siguientes pasos deben seguirse para gestionar los inventarios:

1. Realizar un inventario físico de todos los suministros.
2. Realizar un seguimiento de los niveles de inventario.

3. Realizar los pedidos de suministros necesarios.

Las estrategias a considerar en el inventario de un hostel incluyen:

- a) Mantener un registro detallado del inventario de habitaciones. Esto incluye información sobre el tipo de habitación, el tamaño, la ubicación y la disponibilidad. Un registro detallado del inventario ayuda a los propietarios y administradores a tomar decisiones informadas sobre la gestión de las habitaciones, como los precios, las promociones y la asignación de habitaciones.
- b) Definir una estructura flexible de precios. Los precios de las habitaciones deben ser competitivos y deben reflejar la demanda del mercado. Los propietarios y administradores pueden utilizar estrategias de precios dinámicos para ajustar los precios en función de la demanda.
- c) Ajustar los precios, las promociones y las restricciones a la demanda. Los propietarios y administradores pueden utilizar promociones y restricciones para influir en la demanda de habitaciones. Por ejemplo, pueden ofrecer descuentos para estancias prolongadas o para reservas anticipadas.
- d) Mantener una estrategia de distribución variada. Los propietarios y administradores deben distribuir sus habitaciones a través de una variedad de canales, como las agencias de viajes online, los sitios web de reservas directas y las redes sociales. Una estrategia de distribución variada ayuda a los propietarios y administradores a llegar a una audiencia más amplia.
- e) Ofrecer servicios y comodidades específicos para la zona. Los hostales pueden atraer huéspedes ofreciendo servicios y comodidades específicos para la zona, como acceso a las instalaciones del lago, excursiones guiadas o clases de actividades al aire libre.

Normas generales a implementar

Las normas sobre las cuales debe regirse la gestión financiera del hostel de alojamiento turístico en el Lago de la Presa de Hatillo son las siguientes:

- a) Presupuesto: El hostel elaborará un presupuesto anual que detalle los ingresos y gastos esperados. El presupuesto debe ser realista y debe revisarse periódicamente para adaptarlo a los cambios en las condiciones del mercado.
- b) Contabilidad: El hostel llevará una contabilidad adecuada que registre todas las transacciones financieras. La contabilidad debe ser precisa y oportuna, y debe permitir a los propietarios y administradores tomar decisiones informadas sobre el negocio.
- c) Análisis financiero: El hostel realizará un análisis financiero periódico de sus operaciones. El análisis financiero debe proporcionar información sobre el rendimiento del negocio, los riesgos financieros y las oportunidades de mejora.
- d) Controles internos: El hostel establecerá controles internos para proteger sus activos, garantizar la exactitud de la información financiera y promover la eficiencia en las operaciones. Los controles internos deben incluir medidas como la separación de funciones, la autorización, el registro y la verificación.

Normas y procedimiento para la gestión de la tesorería

Las normas y procedimientos para la gestión de la tesorería incluirán los siguientes aspectos:

- 1. Cobro de cuentas por cobrar: Las normas y procedimientos definirán cómo se debe realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar, cómo se deben reclamar los pagos pendientes y cómo se deben gestionar los casos de morosidad.
- 2. Pago de cuentas por pagar: Las normas y procedimientos definirán cómo se debe realizar el proceso de aprobación de pagos, cómo se debe seleccionar los métodos de pago y cómo se debe realizar el seguimiento de los pagos realizados.

3. Gestión de las inversiones: Las normas y procedimientos definirán cómo se deben seleccionar los instrumentos de inversión, cómo se debe monitorear el rendimiento de las inversiones y cómo se debe gestionar el riesgo de las inversiones.
4. Controles internos: Las normas y procedimientos establecerán los controles internos necesarios para proteger los activos del hostel, garantizar la exactitud de los registros contables y evitar el fraude.

Cobro de cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar deben ser revisadas diariamente para identificar las cuentas pendientes de cobro.

Los pagos pendientes de cobro deben ser reclamados por escrito a los clientes.

Los casos de morosidad deben ser gestionados de acuerdo con una política establecida.

Pago de cuentas por pagar:

1. Los pagos deben ser aprobados por un responsable autorizado.
2. Los métodos de pago deben ser seleccionados de acuerdo con la conveniencia de la empresa.
3. El seguimiento de los pagos realizados debe realizarse de forma regular.

Gestión de las inversiones:

- a) Las inversiones deben ser seleccionadas de acuerdo con la política de inversión de la empresa.
- b) El rendimiento de las inversiones debe ser monitoreado de forma regular.
- c) El riesgo de las inversiones debe ser gestionado de acuerdo con una política establecida.

- d) Controles internos:
- e) Los activos de la empresa deben ser protegidos mediante controles físicos y contables.
- f) Los registros contables deben ser exactos y completos.
- g) El fraude debe ser prevenido mediante controles internos adecuados.