



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y

AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
PARA LA CEVICHERIA “EL RINCÓN ORENSE” DE LA CIUDAD DE
IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

AUTORA: NORY ALEXANDRA PIZARRO MACIAS

DIRECTORA: Msc. Miryan Cisneros

IBARRA, FEBRERO DEL 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es una investigación que se la llevó a cabo con la finalidad de proponer un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS, para la cevichería “El Rincón Orense”, que surgió como resultado de una investigación apoyada en técnicas que han proporcionado información clave sobre el funcionamiento de la empresa, principalmente sobre el desarrollo de los procesos administrativos, financieros a través de la aplicación de técnicas de investigación y el análisis de los datos obtenidos. El objetivo principal de esta investigación es dotar a la cevichería “El Rincón Orense” de un Manual, mismo que se constituirá en una herramienta que le permita elaborar sus procesos de una manera adecuada. El trabajo ha sido estructurado en cuatro capítulos: En el capítulo uno, denominado Diagnóstico Situacional, se realizó la investigación de campo sobre la base de la aplicación de encuestas y entrevista; con lo cual se pudo establecer el problema diagnóstico que en resumen evidencia la falta de un manual que sirva de guía para de esta manera minimizar el riesgo operativo. En el segundo capítulo denominado Marco Teórico, se realizó una recopilación de los temas concernientes a la Base Legal y una serie de contenidos referentes a la temática del presente trabajo. El tercer capítulo hace referencia a la propuesta de ese proyecto contiene los principales procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa y financiera adaptados a la situación real de la cevichería “El Rincón Orense”, mediante su aplicación se aspira corregir y mejorar los procesos, con la finalidad de optimizar los recursos, armonizar el trabajo en equipo y ofrecer servicios de alta calidad a la ciudadanía. Considerando que el éxito en la implementación de este manual implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entrega de todo su potencial para la consecución satisfactoria de los objetivos propuestos. El cuarto capítulo corresponde a los principales impactos que esta propuesta generaría y finalmente como producto del trabajo realizado se obtuvieron conclusiones y recomendaciones que le permitirá mitigar pérdidas operativas y financieras.

SUMMARY

The present work is an investigation that was conducted in order to propose a FINANCIAL ADMINISTRATIVE PROCEDURES MANUAL for the cevichería “ Orense Corner “ , which emerged as a result of research supported techniques that have provided key information about the company operating mainly on the development of administrative, financial through the application of research techniques and analysis of the data obtained. The main objective of this research is to provide the cevichería “ Orense Corner “ of a manual , it will constitute a tool that allows you to develop your processes in a proper way . The work has been divided into four chapters In chapter one , called Situational Diagnosis was conducted field research based on the use of surveys and interviews , with which it was possible to establish the diagnosis problem in the lack of evidence summary a manual to guide to thereby minimize operational risk . In the second chapter called theoretical framework , we conducted a collection of issues concerning the Legal Base and a range of content related to the topic of this paper. The third chapter refers to the proposal of the project contains the main procedures , policies and legislation on financial and administrative matters adapted to the actual situation cevichería “ Orense Corner “ , by application aims to correct and improve processes, in order to optimize resources, harmonize teamwork and provide high quality services to citizens. Whereas the successful implementation of this manual implies a commitment to all human talent, motivated by a sense of belonging deliver its full potential to the successful achievement of the objectives. The fourth chapter corresponds to the major impacts that this proposal would generate and finally as work product were obtained conclusions and recommendations that will mitigate operational and financial losses.

AUTORÍA

CERTIFICACIÓN AUTORIA ASESOR

Yo, NORY ALEXANDRA PIZARRO MACÍAS, con cédula identidad N°. 09, declaro bajo juramento que el trabajo de grado aquí escrito y desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ninguna materia, trabajo, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Nory A. Pizarro M.

Nory Alexandra Pizarro Macías

C.I. 091153153-1

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director del trabajo de Grado presentado por la Egresada NORY ALEXANDRA PIZARRO MACÍAS, para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinado que se designe.

En la ciudad de Ibarra los veinte días del mes de febrero del dos mil catorce.



Dra. Miryan Cisneros MSc.
DIRECTORA DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

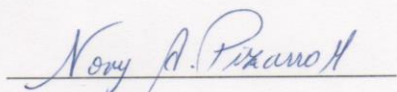
**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

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

Yo, Nory Alexandra Pizarro Macías con cédula de ciudadanía N° 091153153-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4,5 y 6, en calidad de autor de la obra o Trabajo de Grado denominado **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA CEVICHERÍA EL RINCÓN ORENSE DE LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA"**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Nory Alexandra Pizarro Macías

Ibarra a los 20 días del mes de febrero del 2014

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	091153153-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Pizarro Macías Nory Alexandra		
DIRECCIÓN:	Calle Luis Alfonso Moreno 1-94 y Gabriela Mistral		
EMAIL:	nory_67@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2 953-722	TELÉFONO MOVIL:	0997120 657
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA CEVICHERÍA EL RINCÓN ORENSE DE LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”		
AUTOR:	Nory Alexandra Pizarro Macías		
FECHA	Febrero 2014		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO: <input type="checkbox"/>	POSGRADO:	<input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.		
ASESORA/DIRECTORA:	Dra. Miryam Cisneros MSc.		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Nory Alexandra Pizarro Macías, con cédula de ciudadanía N° 091156153-1 en calidad de autor y titular de los de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144

3. CONSTANCIAS


La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma u saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los nueve días del mes de Agosto de 2013

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....*Nory A. Pizarro M.*
Nombre: *Nory Pizarro*
C.C.: *091153153-1*

(Firma).....
Nombre: *Ing. Betty Chávez*
C.C.:.....

DEDICATORIA.

Con gran orgullo y alegría dedico esta tesis fruto de mi esfuerzo y trabajo:

A Dios todopoderoso porque continúa dándome la vida, por iluminarme y guiarme por el buen sendero y permitirme culminar con éxito mi carrera.

A mis padres Olinda y Aníbal, y a mis hijos María José, Nathaly, Gonzalo, Carlos, Paola, a mi amado compañero, quienes con su amor sacrificio, confianza, comprensión y tolerancia guiaron mis pasos y me brindaron todo su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte y en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que me abrió sus puertas y por haberme dado la oportunidad de superarme y formarme como profesional, que a través de sus docentes que con sus experiencias y sabias enseñanzas me supieron orientar hacia la resolución de los problemas de la sociedad.

A la Dra. Soraya Rhea, Dra. Miryam Cisneros MSc. e Ing. Marielena Romo ya que con sus conocimientos y gran capacidad profesional me apoyaron incondicionalmente en el desarrollo y culminación de la investigación.

La Autora

PRESENTACIÓN

El presente manual se ha estructurado de acuerdo a las normativas establecidas por la Universidad Técnica del Norte y su contenido es el siguiente:

En el **Capítulo I**, se presenta el Diagnóstico situacional de la cevichería “El Rincón Orense”, se realiza un análisis tanto externo como interno de la empresa, mediante encuestas y entrevista aplicadas a gerente, empleados y clientes tomados en consideración para el estudio, con la finalidad de establecer la situación actual sobre la estructura administrativa y financiera de cevichería, además se describe la matriz de relación diagnóstica, se analiza e interpreta la información obtenida en las encuestas aplicadas y se elabora la síntesis FODA.

En el **Capítulo II**: se establecerá la fundamentación teórica, basadas en libros, revistas, páginas web como guías para facilitar el sustento de la presente investigación, y se lo desarrolló con términos de fácil y claro entendimiento y comprensión.

El **Capítulo III**: Contiene la propuesta a la problemática encontrada, la misma que llevada a la práctica mejorará la gestión administrativa y financiera de la cevichería “El Rincón Orense” ,nos muestra el Desarrollo de la propuesta en sí, misma que incluye descripción de Nombre o Razón Social, Base Filosófica, Misión, Visión, Objetivos, Valores, Políticas y Reglamento Interno. Además contiene el Manual de Funciones, el Manual de Procedimientos.

El **Capítulo IV**: en este capítulo se analizará los principales impactos que pueden generarse con la aplicación de la presente propuesta, pudiendo ser estos positivos o negativos, haciendo referencia a los ámbitos: Social, Económico, Cultural, Educativo.

Finalmente se complementa con las conclusiones y recomendaciones a las que se llega luego de la investigación.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vii
DEDICATORIA.	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
ÍNDICE DE TABLAS	xx
INTRODUCCIÓN.....	xxi
JUSTIFICACIÓN.....	xxii
CAPÍTULO I.....	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO	25
OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO	27
OBJETIVO GENERAL DEL DIAGNÓSTICO	27
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL DIAGNÓSTICO.....	27
VARIABLES DEL DIAGNÓSTICO	27
INDICADORES.....	28

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	28
PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	28
NORMATIVA.....	28
PROCESOS FINANCIEROS	29
ESTRATÉGIAS EMPRESARIALES.....	29
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	30
MECÁNICA OPERATIVA IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	31
TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN DIRECTAS.....	33
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”.....	35
ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”	39
ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”	51
CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA	59
CRUCE ESTRATÉGICO DE LA MATRIZ FODA.....	60
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	61
CAPÍTULO II	62
MARCO TEÓRICO.....	62
LA EMPRESA.....	62
CONCEPTO:.....	62
IMPORTANCIA.....	62
CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.....	63
La Micro-Empresa	67
VENTAJAS	68
DESVENTAJAS	68

RECURSOS DE LA MICRO-EMPRESA.....	68
RECURSO HUMANO	69
RECURSO FINANCIERO	69
RECURSO MATERIAL.....	69
CONTABILIDAD BÁSICA	70
DEFINICIÓN:	70
IMPORTANCIA.....	70
OBJETIVOS.....	71
CONCEPTO:.....	71
IMPORTANCIA.....	72
OBJETIVO	72
PROCESO DE ELABORACIÓN DE MANUALES.....	73
EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE UNA EMPRESA.....	79
CONCEPTO.....	79
PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	79
CONTABILIDAD DE COSTOS	84
DEFINICIÓN	84
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.	85
DIFERENCIA ENTRE CONTABILIDAD DE COSTOS Y CONTABILIDAD GENERAL.....	86
ORGANIGRAMAS Y FLUJOGRAMAS	89
ORGANIGRAMA.....	89
DIAGRAMA DE FLUJO	94
CAPÍTULO III	97

PROPUESTA ALTERNATIVA	97
INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA.....	97
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	97
LA EMPRESA	98
BASE FILOSÓFICA	98
MISIÓN	98
VISIÓN	98
PRINCIPIOS	99
VALORES	99
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	100
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	101
MANUAL DE FUNCIONES	102
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	117
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	118
NORMATIVA MARCO LEGAL.....	138
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PROPUESTO PARA LA CEVICHERÍA EL RINCÓN ORENSE.....	138
REQUISITOS DE FUNCIONAMIENTO	160
ESTRATÉGIAS ADMINISTRATIVAS	162
ESTRATÉGIAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	163
ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS EN RELACIÓN AL PRODUCTO	163
ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS EN RELACIÓN AL PRECIO	164
ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS EN RELACIÓN A PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.	164
ESTRATÉGIAS FINANCIERAS.....	164

ESTRATÉGIAS PARA EL MANEJO Y CUSTODIA DE CAJA.....	164
ESTRATÉGIAS PARA INVENTARIOS.....	165
POLÍTICAS.....	165
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.....	165
POLÍTICAS FINANCIERAS.....	166
PLAN DE CUENTAS.....	167
REGISTROS CONTABLES.....	184
ANÁLISIS FINANCIERO.....	194
BENEFICIOS DE LA LEY DE DEFENSA DEL ARTESANO.....	195
ASPECTO AMBIENTAL.....	197
SEGURIDAD, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	199
APLICACIÓN DEL PROGRAMA SOL 5 S”.....	200
ASPECTO SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	201
MEDIDAS BÁSICAS.....	204
CAPÍTULO IV.....	214
IMPACTOS.....	214
CONCLUSIONES.....	222
RECOMENDACIONES.....	223
BIBLIOGRAFÍA.....	224
LINKOGRAFÍA.....	227
ANEXOS.....	228
ANEXO N. 1.....	229
ANEXO N. 2.....	239
ANEXO N. 3.....	241
ANEXO N. 4.....	243

ANEXO N 5.....	245
----------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de relación diagnóstica.....	30
Cuadro 2.-Población total de la cevichería.	31
Cuadro 3 Talento Humano cevichería “El Rincón Orense”	32
Cuadro 4 Talento Humano cevichería “El Rincón Orense”	32
Cuadro 5 Talento Humano cevichería “El Rincón Orense”	33
Cuadro 6 Diagrama de flujo	96
Cuadro 7 Libro mayor	188
Cuadro 8 Estado de situación financiera	189
Cuadro 9 Estado de resultados.....	190
Cuadro 10 Estado de cambios en el patrimonio	193
Cuadro 11 Matriz de impacto.....	214
Cuadro 12 Impacto económico	215
Cuadro 13 Impacto educativo-cultural	216
Cuadro 14 Impacto empresarial.....	218
Cuadro 15 Impacto ambiental.....	220
Cuadro 16 Impacto general	221

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Conoce las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo	39
Gráfico 2 Asignación de tareas	40
Gráfico 3 Funciones como contribución al proceso productivo.	41
Gráfico 4 Conformidad con el salario	42
Gráfico 5 El Manual de Funciones eliminaría la duplicidad de tareas.....	43
Gráfico 6 Conocimiento de los objetivos del puesto de trabajo.....	44
Gráfico 7 Conforme en el puesto de trabajo	45
Gráfico 8 Ambiente Laboral	46
Gráfico 9 Capacitación Laboral.....	47
Gráfico 10 Infraestructura	48
Gráfico 11 Maquinaria utilizada en la cocina	49
Gráfico 12 Elementos para mejorar incrementar las ventas	50
Gráfico 13 Servicio que brinda la cevichería.....	51
Gráfico 14 Variedad en la carta o menú	52
Gráfico 15 Frecuencia en visita a la cevichería	53
Gráfico 16 Costo de los platos	54
Gráfico 17 Infraestructura	55
Gráfico 18 Platos de consumo frecuente	56
Gráfico 19 Conocimiento de la existencia de la cevichería.....	57
Gráfico 20 Imagen y presentación del personal de la cevichería.....	58
Gráfico 21 Organigrama Estructural.....	101
Gráfico 22 Selección de proveedores	119
Gráfico 23 Elaborar un plan de compras	121

Gráfico 24 Selección de personal	123
Gráfico 25 Contratación de personal	125
Gráfico 26 Atención al cliente	127
Gráfico 27 Proceso de compras.....	129
Gráfico 28 Pago a proveedores	131
Gráfico 29 Pago de nómina	133
Gráfico 30 Manejo de caja chica.....	135
Gráfico 31 Arqueo de caja chica.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conoce las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo	39
Tabla 2 Asignación de tareas.....	40
Tabla 3 Contribución de las funciones al proceso productivo.	41
Tabla 4 Conformidad con el salario.	42
Tabla 5 El Manual de Funciones eliminaría la duplicidad de tareas	43
Tabla 6 Conocimiento de los objetivos del puesto de trabajo	44
Tabla 7 Conforme en el puesto de trabajo.....	45
Tabla 8 Ambiente Laboral	46
Tabla 9 Capacitación Laboral.	47
Tabla 10 Infraestructura.....	48
Tabla 11 Maquinaria utilizada en la cocina.....	49
Tabla 12 Elementos para incrementar las ventas	50
Tabla 13 Servicio que brinda la cevichería	51
Tabla 14 Variedad en la carta o menú	52
Tabla 15 Frecuencia en visita a la cevichería	53
Tabla 16 Costo de los platos	54
Tabla 17 Infraestructura.....	55
Tabla 18 Platos de consumo frecuente.....	56
Tabla 19 Conocimiento de la existencia de la cevichería	57
Tabla 20 Imagen y presentación del personal de la cevichería	58

INTRODUCCIÓN

Cevichería “RINCÓN ORENSE”, brinda el servicio de comida preparada (ceviches), por un periodo 20 años desde su apertura, brindando a su clientela un servicio de calidad, higiene y rapidez, este local es atendido por su propietaria, cuenta con instalaciones acordes al servicio que presta, brindando calidez y confort a las personas que lo visitan.

El local que encuentra ubicado en la ciudad de Ibarra en las calles Oviedo 11-58 y Jaime Rivadeneira, considerándose un lugar estratégico para la venta de este tipo de comida, ofrece la degustación de platos típicos de la costa ecuatoriana como: ceviches, encebollados, encocados, marineros, sancochos, etc.; con un tradicional toque manabita a través de sus recetas que fueron transmitidas de generación en generación.

La materia prima es transportada bajo exigencias y estándares de calidad que permiten mantener el producto en óptimas condiciones, con el fin de ofrecer alimentos agradables al gusto y con gran valor nutritivo.

La empresa en la actualidad no tiene organización administrativa y financiera, ya que no cuenta con sistema contable adecuado que le permita llevar correctamente sus ingresos, gastos y costos en que se incurre para lograr los objetivos de la empresa.

La empresa además, no cuenta con registros contable adecuado debido a que no tiene un personal capacitado en área contable. Por lo tanto la empresa se ve amenazada por la competencia desleal ya que no conoce sus ingresos ni sus gastos reales y por eso sus utilidades se ven reflejadas de manera irreal.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo comprende la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos Y Financieros para la Cevichería “El Rincón Orense” de la Ciudad de Ibarra, diseñado según las áreas de trabajo que la entidad contiene.

Para cubrir la necesidad que se evidenció en el diagnóstico, como la falta de organización en algunas áreas, la duplicidad de funciones en otras y los escasos controles que se realizan en los procesos contables y de producción, éste documento se presentará de manera clara y concisa, utilizando flujogramas de actividades para una fácil comprensión, se describen los procedimientos que cada trabajador debe realizar, con la finalidad de mejorar su desempeño en la ejecución de sus labores.

En el transcurso del trabajo se aplica la metodología utilizada para la realización de un manual de procedimientos, la cual fue desarrollada en sustento de la bibliografía de diversos autores. La aplicación de éste manual para la Cevichería “El Rincón Orense” se presentará de manera práctica, para agilizar y definir las funciones que tiene las personas que conforman el restaurante, además se sugiere recomendaciones constructivas para el mejoramiento de la gestión y el empleo de sus recursos de manera eficiente.

El objetivo de éste proyecto es, aportar con una guía práctica que sirva como fuente de consulta para los propietarios, como para empleados estableciendo las funciones y procedimientos que deben ser ejecutadas, en pro de mejorar la gestión administrativa de la micro-empresa.

Por todo lo expuesto y con las debidas justificaciones propongo: LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE” DE LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

Es importante indicar que si no logramos poner en práctica a tiempo este modelo administrativo financiero que se pretende diseñar la empresa no podrá mejorar de manera eficiente su competitividad, ya que en la actualidad son muchas las empresas que poseen las suficientes bases contable y administrativas que les ayudan a lo más importante en la empresa como es el de la atención al cliente.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar una Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Cevichería “El Rincón Orense”, el cual nos proporcionará las herramientas adecuadas para un mejor manejo de sus recursos y nos llevará al éxito empresarial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico situacional y antecedentes de la empresa.
- Realizar el marco teórico que contenga todo lo referente al Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que permita conceptualizar en forma clara la investigación.
- Desarrollar los componentes del Manual de Procedimiento Administrativo y Financieros de la Cevichería “El Rincón Orense”.
- Realizar un estudio de impactos que tendrá el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en los ámbitos: empresarial, educativo, económico, social, ambiental.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO

El cantón Ibarra en los últimos años ha tenido un crecimiento notable en población, el mismo que se encuentra desatendido en el servicio alimenticio lo cual no satisface las necesidades del conglomerado; además podemos observar que solo existen restaurantes de comidas rápidas y urbana al paso y no con especialidad en mariscos, a pesar de ser muy apetecidos por la gente, lo que da origen a un mal servicio e incomodidad a los consumidores; a esto se agrega el tiempo aburrido que el cliente tiene que esperar en la preparación de su pedido.

Durante diciembre de 2012, el sector restaurantes y hoteles experimentó un crecimiento de 8,55% determinado por el resultado positivo de la actividad de restaurantes en 8,26% y hoteles en 10,58%, este último determinado por el aumento del servicio de hospedaje.

El aumento de la actividad de restaurantes (8,26%), fue determinado por la evolución positiva de los negocios como concesionarios de alimentos, restaurantes propiamente dichos, comidas rápidas, chifas, fuentes de soda y cafeterías. También mostraron crecimiento las cevicherías, restaurantes turísticos, carnes y parrilladas.

El sector turístico es uno de los potenciales mercados, ya que en la ciudad de Ibarra, existen muchos atractivos naturales como son lagunas, bosques, cascadas, etc., las tradiciones y costumbres de sus pueblos son otro de los puntos de atracción hacia los turistas nacionales e internacionales.

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura y la Región Norte del Ecuador. Por eso es el centro de desarrollo económico, educativo y científico de la zona. La ciudad se encuentra edificada a las faldas del volcán que lleva el mismo nombre de la provincia. Fue fundada por el español Cristóbal de Troya el 28 de Septiembre de 1606 por orden de Miguel de Ibarra y Mallea.

Por su ubicación geográfica actualmente se la nombró sede administrativa de la región 1 conformada por las provincias de Esmeraldas, Carchi, Sucumbíos e Imbabura.

San Miguel de Ibarra es una ciudad ubicada en la región andina al norte del Ecuador. Conocida históricamente como “La Ciudad Blanca” por sus fachadas y por los asentamientos de españoles y portugueses en la villa.

También son muy comunes las frases: “ciudad a la que siempre se vuelve” por su pintoresca campiña, clima veraniego y la amabilidad de sus habitantes; “la bohemia del norte” por su gente conservadora, amable, abierta al arte y a la música, y tan creyente de la religión; y “Cupido del Ecuador” por el enorme significado del amor y el romance para sus habitantes”. Es muy visitada por los turistas nacionales y extranjeros como sitio de descanso, paisajismo, cultura e historia. Es una ciudad cultural en donde predomina el arte, la escritura, la pintura, el teatro y la historia; además existe una gran producción turística y hotelera ofrecida para toda la zona.

1.2. OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL DEL DIAGNÓSTICO

Realizar un diagnóstico situacional de la Cevichería “El Rincón Orense para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para diseñar el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en base a la situación actual del negocio.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL DIAGNÓSTICO

1. Analizar la estructura organizacional para proponer los niveles jerárquicos y operativos de la cevichería.
2. Evaluar los procesos de producción existentes en la cevichería “El Rincón Orense”, para verificar la correcta utilización y optimización de los recursos, con el propósito de hacer mejoras que ayuden a alcanzar las metas propuestas.
3. Analizar la gestión administrativa contable de la cevichería con la finalidad de mejorar la rentabilidad.
4. Proponer estrategias empresariales que permitan el mejoramiento de la actividad comercial de la cevichería y por ende su crecimiento.
5. Evaluar las políticas institucionales para analizar su eficiencia y proponer mejoras en el caso de ser necesario.

1.3. VARIABLES DEL DIAGNÓSTICO

Para realizar la investigación dentro de la cevichería “El Rincón Orense” tomamos como variables a las siguientes con la finalidad de obtener información relevante que nos permita realizar de mejor manera nuestro trabajo:

- Estructura Organizacional

- Procesos Administrativos
- Normativa
- Procesos financieros
- Estrategias empresariales

1.4. INDICADORES

Cada variable tiene sus indicadores que nos permiten evaluar la gestión realizada así tenemos:

1.4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- Nivel Organizacional
- Niveles jerárquicos
- Gestión administrativa
- Niveles operativos.

1.4.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- Planificación
- • Organización
- • Dirección
- • Control

1.4.3. NORMATIVA

- Políticas
- Reglamentos
- Base Legal

1.4.4. PROCESOS FINANCIEROS

- Registro básico
- Información contable básica
- Estados Financieros
- Indicadores Financieros

1.4.5. ESTRATÉGIAS EMPRESARIALES

- Estrategias de negocio
- Estrategias institucionales

1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro 1 Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
<input type="checkbox"/> Analizar la estructura organizacional.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel Organizacional - Niveles jerárquicos - Gestión Administrativa 	Entrevista OBSERVACIÓN DIRECTA	Propietario
<input type="checkbox"/> Evaluar los procesos de producción.	Procesos de producción	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	Entrevista	Propietario Empleados
<input type="checkbox"/> Conocer la normativa, Políticas y Reglamentación interna	Normativa	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Reglamentos - Base legal 	Entrevista Documental	Propietario Ley
<input type="checkbox"/> Revisar el sistema contable, financiero.	Sistema Contable Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Registro básico - Información contable básica - Estados Financieros - Indicadores Financiero 	Entrevista Documental	Propietario Registros
<input type="checkbox"/> Proponer estrategias empresariales	Estrategias empresariales	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de negocio - Estrategias institucionales 	Entrevistas Encuestas	Propietario Clientes

Elaborado por: La autora

1.6. MECÁNICA OPERATIVA IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para la realización del presente Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la cevichería “El Rincón Orense”, se ha identificado la población proporcionada por el personal que labora en la misma, tomando como referencia el mes de agosto del 2013; para lo cual se ha determinado dos técnicas importantes, como son la entrevista aplicada al gerente de la cevichería y la encuesta aplicada a los empleados y clientes con la finalidad de obtener una información real de lo que sucede en la cevichería:

Cuadro 2.-Población total de la cvichería.

DENOMINACIÓN	No
GERENTE	1
CONTADOR	1
CAJERA	1
JEFE CHEF	1
COCINERO	1
AYUDANTE	1
MESERO UNO	1
MESERO DOS	1
VAJILLERO	1
BODEGUERO	1
CLIENTES	40
TOTAL	50

Cuadro 3 Talento Humano cevichería “El Rincón Orense”

DENOMINACIÓN	No
GERENTE	1
TOTAL	1

Cuadro 4 Talento Humano cevichería “El Rincón Orense”

DENOMINACIÓN	No
CONTADOR	1
CAJERA	1
JEFE CHEF	1
COCINERO	1
AYUDANTE	1
MESERO UNO	1
MESERO DOS	1
VAJILLERO	1
BODEGUERO	1
TOTAL	9

Cuadro 5 Talento Humano cevichería “El Rincón Orense”

DENOMINACIÓN	No
Clientes	40
TOTAL	40

Debido a que el número de personas que conforman la población y que fue relativamente pequeño, no se procedió a realizar el cálculo de la muestra, sino que se aplicó la técnica primaria que consiste en :

- ENTREVISTA
- ENCUESTAS
- OBSERVACIÓN DIRECTA

Con la finalidad de recabar información de forma más clara y precisa para el estudio de la misma.

1.7 TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN DIRECTAS

Al realizar el diagnóstico se utilizó los siguientes instrumentos: la encuesta, entrevista y observación, que fueron aplicados a todo el personal administrativo y operativo de la cevichería “El Rincón Orense”

✓ TÉCNICA PRIMARIA

- ↳ ENTREVISTA

Aplicada a la propietaria de la cevichería.

↳ ENCUESTA

Esta fue aplicada a los trabajadores de las diferentes áreas de producción y clientes.

↳ OBSERVACIÓN

Visitamos la cevichería, luego recorrimos cada una de sus áreas, observando la elaboración diaria de cada uno de sus procesos de producción, para lo cual evidenciamos esta técnica con fotografías las cuales representan cómo está compuesta la cevichería.

✓ **TÉCNICA SECUNDARIA**

↳ INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

- ✓ Folletos
- ✓ Revistas
- ✓ Manuales
- ✓ Internet, otros.

1.7.1 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”

Nombre: Olinda Macías

Cargo: Gerente - Propietaria

OBJETIVO:

Conocer las actividades administrativas y financieras de la cevichería “El Rincón Orense”

1.- ¿Indique qué áreas de trabajo tiene su micro-empresa?

Se divide en dos áreas específicamente: la de cocina, que es el eje central de nuestra actividad, es donde se preparan los productos para la venta al consumidor, y la de consumo, el salón con sus mesas donde el propietario puede servir los alimentos.

2.- ¿Tiene definido niveles jerárquicos en las diferentes áreas de la cevichería?

No se tiene definido los niveles jerárquicos, lo que no nos facilita el buen funcionamiento de la microempresa, no tenemos actividades específicas que la desarrollan cada uno que en muchas ocasiones generan duplicidad de funciones.

3.- ¿Cómo regula las actividades de los trabajadores?

Formando parte de las actividades observo que es lo que están haciendo bien y lo que no, a la vez que controlo que se cumplan con las funciones acordadas.

4.- ¿Aplica algún manual para la gestión administrativa –financiera?

No aplicamos ningún manual para la gestión administrativa, solo una contabilidad básica, que la llevamos de manera empírica para ver los ingresos y egresos que sostiene el negocio, además de coordinar las actividades de compra de producto a los proveedores y de venta al consumidor.

5.- ¿Tiene algún documento donde consten las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo?

No, al ser un grupo pequeño y al conocer las actividades que realizan cada uno no he visto la necesidad de llevarlo a un documento pero pienso que sería de gran importancia si nuestro objetivo es crecer y por ende será necesario tener un manual en donde consten las funciones de cada uno.

6.- ¿Qué dificultades ha tenido y como las ha superado?

Dificultades muchas, como en muchos negocios seguramente, pero las hemos ido superando con la colaboración de todos quienes conformamos la microempresa. Ha habido inconvenientes financieros, al no contar con un plan de contingencia que nos ayude en temporadas de venta baja, que nos descuadra lo establecido y debemos de reajustar el presupuesto.

7.- ¿Cuáles son los principales logros que la micro-empresa ha obtenido?

La confianza de sus clientes, la buena disponibilidad y gusto por el sabor de la comida costeña y de la atención cálida que brinda a sus clientes, haciéndose notar y logrando posicionarse en el mercado alimenticio.

8.- ¿A qué riesgos y amenazas se expone?

A la competencia en la misma rama de cevicherías o marisquerías, pero el riesgo está cuando es una competencia desleal, porque a la buena competencia la consideramos como una oportunidad para crecer y mejorar para nuestra microempresa.

9.- ¿Cuáles son las principales políticas empresariales?

Buena atención, servicio de calidad (atento, con el objetivo de lograr que el cliente se sienta a gusto en su paso por la cevichería “EL RINCÓN ORENSE”.

10.- ¿Cómo motiva a sus empleados?

Con un buen trato respetuoso y amigable, con el pago de un salario justo y a tiempo en retribución a sus labores desempeñadas, escuchando sus necesidades y no dejando pasar días importantes sin hacernos presentes con una felicitación, un agasajo, etc. En el día del trabajo, de la madre y navidad.

11.- ¿Qué tipo de información administrativa – financiera dispone?

Creo que en ese tema debemos reforzar, tenemos los conocimientos básicos administrativos y de contabilidad, pero pienso que una buena administración nos hará mejorar eficazmente.

12.- ¿La micro–empresa cuenta con políticas de servicio a los clientes?

Una atención de calidad y calidez, en las necesidades de nuestro cliente siempre son escuchadas.

1. CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA:

La cevichería, restaurante “EL RINCÓN ORENSE”, tiene la disponibilidad de mejorar y crecer sin duda alguna, factor imprescindible y positivo que ayudará a cumplir con los objetivos de desarrollo, para lo cual se quiere implementar el Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros el mismo que están abiertos a recibir, porque creen en la importancia del mismo y el beneficio que traerá.

Considera que la aplicación de este instrumento es importante para que el personal tenga una línea de referencia de sus actividades y evitar contradicciones. Al preguntarle sobre el manual afirma que no existe uno, y cree que es urgente e indispensable contar con el mismo para guiar las acciones del Talento Humano de la empresa.

Con respecto a la evaluación del personal dice que debe ser diaria basada en el autocontrol para obtener resultados reales tomando en cuenta cuatro aspectos fundamentales: el conocimiento, la amabilidad, la imagen, y la capacidad de relacionarse. La toma de decisiones está centralizada a nivel de gerencia sin considerar diferentes puntos de vista para beneficio de toda la organización.

La señora Olinda afirma que el personal que labora en la cevichería es el adecuado pero existe una deficiente distribución de funciones, mismas que deben ser analizadas y reorganizadas para aprovechar la capacidad del recurso al máximo. La medición de resultados solo se basa en informes financieros con respecto a ingresos y gastos. Para finalizar aclara que la cevichería cuenta con una diversidad de paquetes turísticos para todo tipo de clientes.

1.7.2 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”

OBJETIVO.- Analizar los procesos administrativos en las diferentes áreas de trabajo.

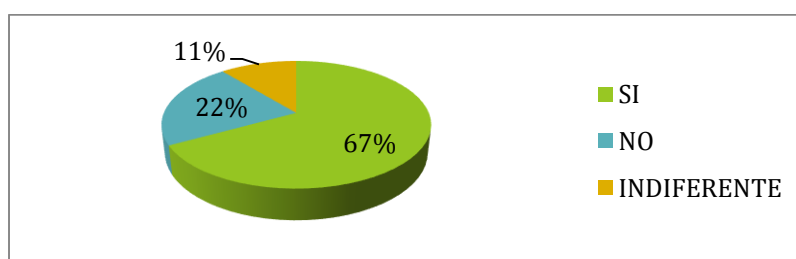
1. **¿Conoce usted las funciones y responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo?**

Tabla 1 *Conoce las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	67%
NO	2	22%
INDIFERENTE	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 1 *Conoce las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayoría del personal de la cevichería “EL RINCÓN ORENSE” conoce sus funciones y responsabilidades y las desempeñan correctamente, pero no existe ningún documento que abalice por escrito, lo que cada uno debe realizar para que no exista duplicidad en sus funciones.

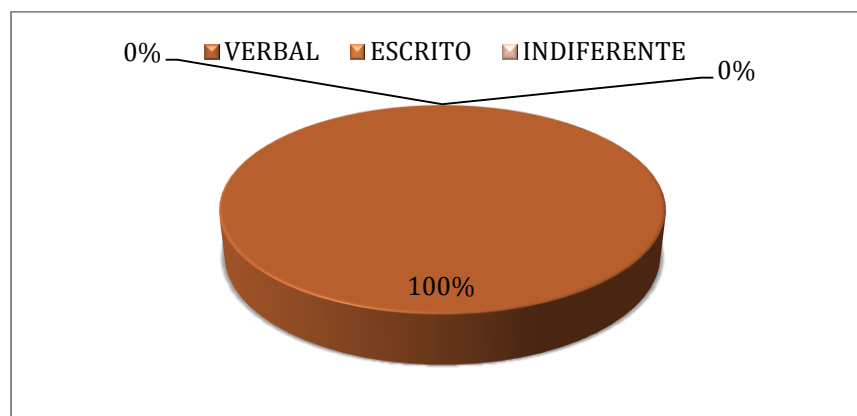
2. ¿Cómo se le asigna las tareas?

Tabla 2 Asignación de tareas

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VERBAL	9	100%
ESCRITO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 2 Asignación de tareas



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Todas las tareas que se asigna al personal es de forma verbal, ya que la cevichería no cuenta con un manual de funciones por escrito, lo cual genera problemas en el área de producción y se corre el riesgo de que hayan olvidos involuntarios en el momento de despachar las ordenes, de igual forma el no tener el manual no se puede aplicar sanciones por el incumplimiento de las responsabilidades.

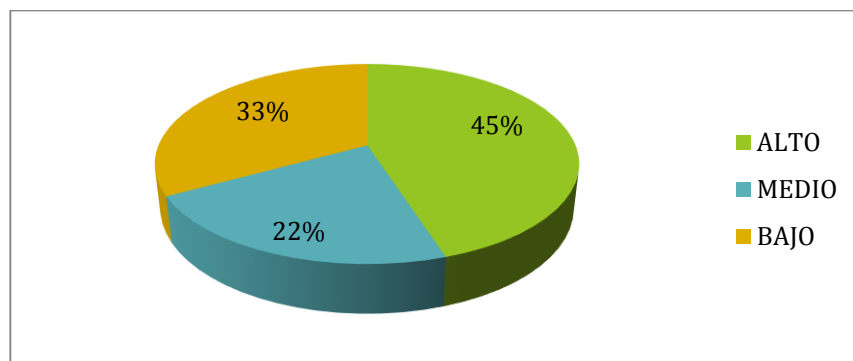
3 ¿Las funciones que actualmente desempeña, en qué medida contribuye en el proceso productivo?

Tabla 3 *Contribución de las funciones al proceso productivo.*

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	4	45%
MEDIO	2	22%
BAJO	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 3 *Funciones como contribución al proceso productivo.*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Un alto porcentaje de empleados están consciente que, de la buena predisposición que tengan a su trabajo, dependerá de gran manera que el proceso productivo sea el mejor, existiendo también un porcentaje considerable de empleados que no tienen el mismo criterio a los cuales la gerencia deberá tomar en consideración para concientizarlos en la importancia que tiene su trabajo en las labores diarias de la cevichería.

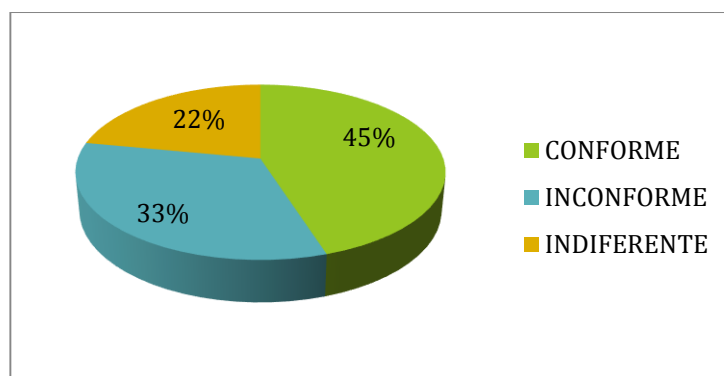
4 ¿Está conforme con el salario que la cevichería le paga?

Tabla 4 Conformidad con el salario.

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	2	22%
INDIFERENTE	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 4 Conformidad con el salario



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de la cevichería están de acuerdo en su gran mayoría del sueldo que perciben, sin embargo no debemos descuidar y analizar el grupo de trabajadores que consideran no estar siendo bien remunerados, ya que esta situación podría reflejarse en el desenvolvimiento de sus tareas considerando que un trabajador motivado rinde mucho más y por ende beneficia a la cevichería.

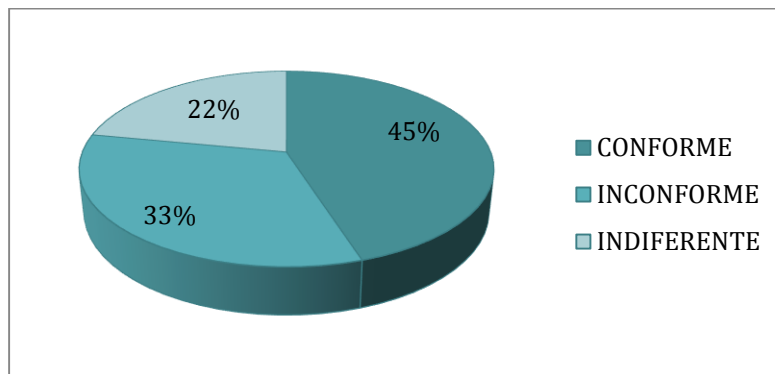
5 ¿Cree usted que con el Manual de Funciones, se puede eliminar la duplicidad de tareas?

Tabla 5 *El Manual de Funciones eliminaría la duplicidad de tareas*

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
INDIFERENTE	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 5 *El Manual de Funciones eliminaría la duplicidad de tareas*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Unánimemente los empleados de la cevichería están seguros que el contar con un Manual por escrito de las actividades que les corresponde desempeñar, ayudará a que sus funciones estén mejor definidas y distribuidas, para que no exista duplicidad en las mismas y pueden desarrollar sus funciones de manera más clara.

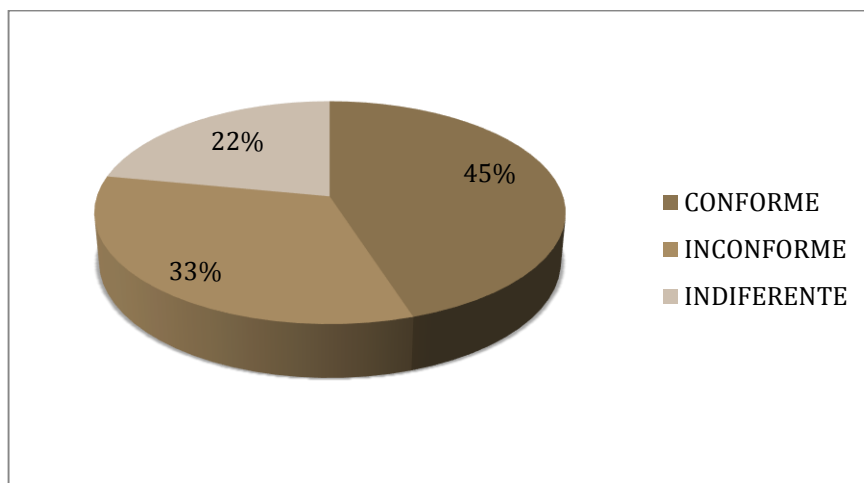
6 ¿Conoce cuáles son los objetivos de su puesto de trabajo?

Tabla 6 Conocimiento de los objetivos del puesto de trabajo

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONOCE	2	22%
DESCONOCE	6	67%
INDIFERENTE	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 6 Conocimiento de los objetivos del puesto de trabajo.



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los empleados desconocen los objetivos de su puesto de trabajo, aspecto de vital importancia para el éxito o fracaso que se debe considerar para que puedan contribuir de manera eficiente al logro de los objetivos propuestos de manera general, lo mismos que van enfocados a mejorar la calidad de vida de todos quienes integran la cevichería.

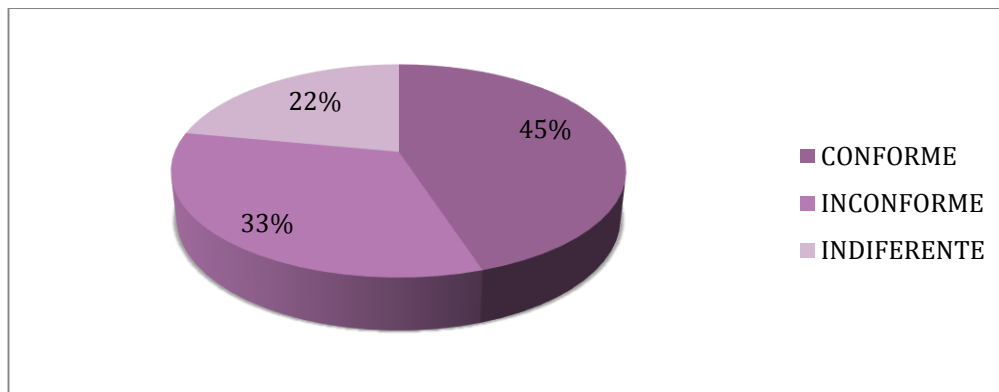
7 ¿Se encuentra conforme en su puesto de trabajo?

Tabla 7 Conforme en el puesto de trabajo

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONFORME	4	45%
INCONFORME	3	33%
INDIFERENTE	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 7 Conforme en el puesto de trabajo



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En este aspecto según las encuestas existe una opinión dividida ya que algunos están conformes y otros inconformes, siendo labor para la gerencia la determinación del porqué de la inconformidad y tomar los correctivos necesarios para lograr la colaboración incondicional de los empleados en la solución de los problemas ya que esto influye en el ambiente laboral y por ende se transmite a los clientes quienes son la razón de ser de la cevichería.

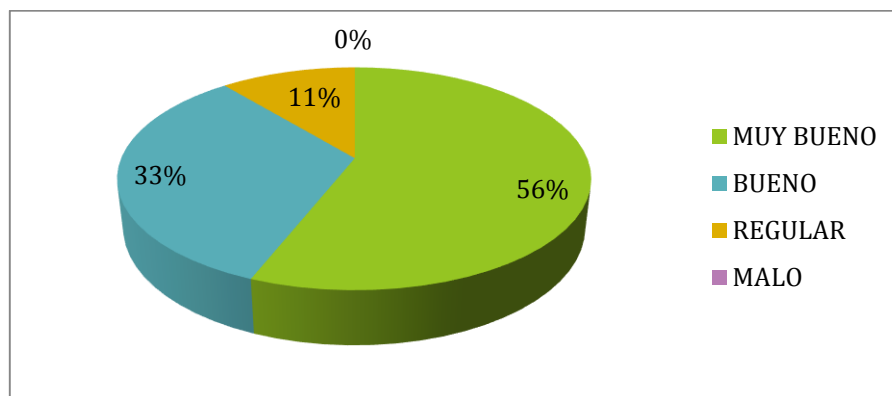
8 ¿Cómo considera el ambiente de trabajo?

Tabla 8 Ambiente Laboral

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	5	56%
BUENO	3	33%
REGULAR	1	11%
MALO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 8 Ambiente Laboral



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El ambiente de trabajo en la cevichería según los resultados obtenidos están dentro de los parámetros normales, aspecto favorable para que se sienten a gusto, manifiestan que tienen un buen trato, y cuidan su puesto con esmero y dedicación, sin embargo no debemos descuidar a los empleados que no están conforme, haciendo un estudio de esta situación, ya que de lo contrario va repercutir negativamente en su desenvolvimiento laboral.

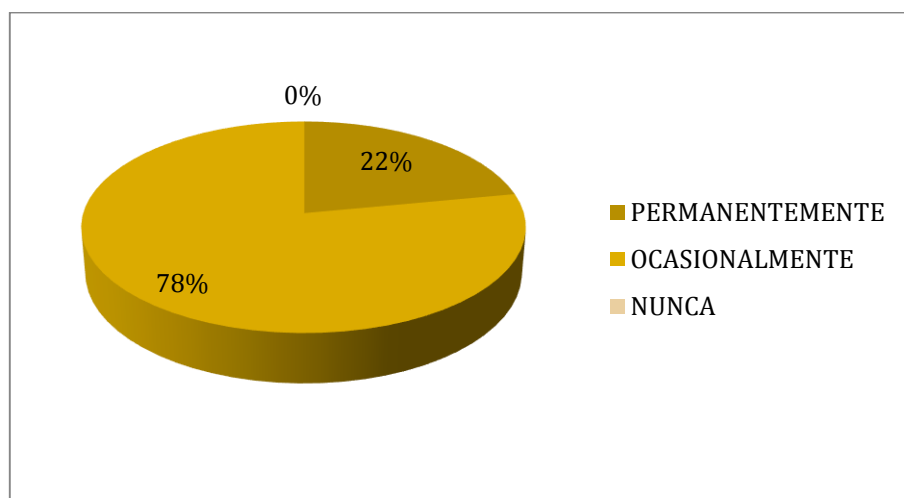
9.¿Tienen capacitación laboral de acuerdo a sus funciones?

Tabla 9 Capacitation *Laboral*.

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PERMANENTEMENTE	2	22%
OCASIONALMENTE	7	78%
NUNCA	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 9 *Capacitación Laboral*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en la encuesta nos indican que la mayoría de los empleados no reciben capacitación, lo cual es preocupante ya que el ámbito en que la cevichería se encuentra debe contar con personal debidamente capacitado y para poder responder a las exigencias del mercado y los clientes. Considerando además que el capacitar al personal no es un gasto sino una inversión.

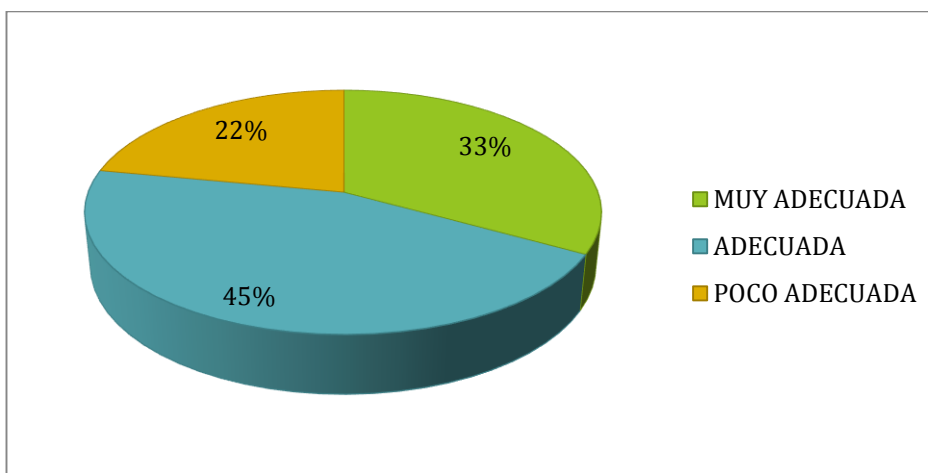
10 ¿Qué opinión tiene de la infraestructura de la cevichería?

Tabla 10 Infraestructura

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY ADECUADA	0	20%
ADECUADA	3	33%
POCO ADECUADA	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 10 Infraestructura



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La infraestructura en la que los trabajadores realizan sus labores diarias es poco adecuada, considerando el espacio del área de cocina que es muy reducida dificultándoles realizar su trabajo con mayor comodidad. De igual forma el espacio del comedor los fines de semana y feriados resulta pequeño dada la gran demanda de clientes que llegan por ser atendidos.

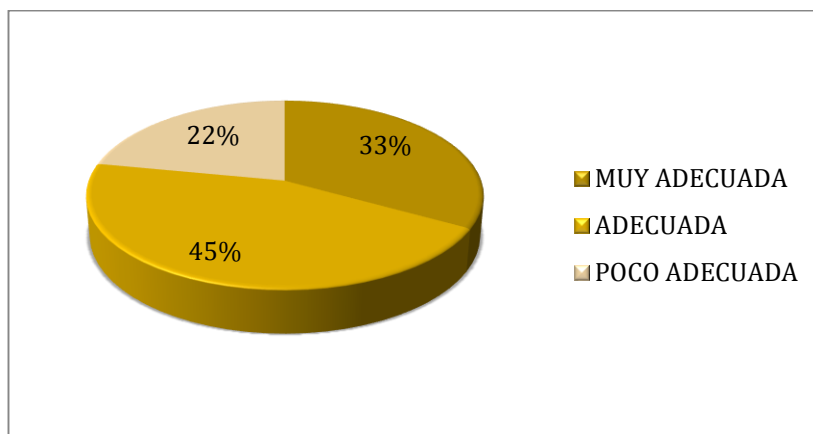
11. Qué tipo de maquinaria utiliza para la preparación de sus platos?

Tabla 11 *Maquinaria utilizada en la cocina*

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADA	3	33%
POCO ADECUADA	4	45%
NO ADECUADA	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 11 *Maquinaria utilizada en la cocina*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos señalan que las maquinarias que cuenta la cevichería son adecuadas y de gran utilidad, además brindan seguridad a los empleados al momento de realizar sus actividades, lo óptimo sería una renovación del inventario de maquinarias pero dado el presupuesto, de la cevichería se tiene dificultad en hacerlo.

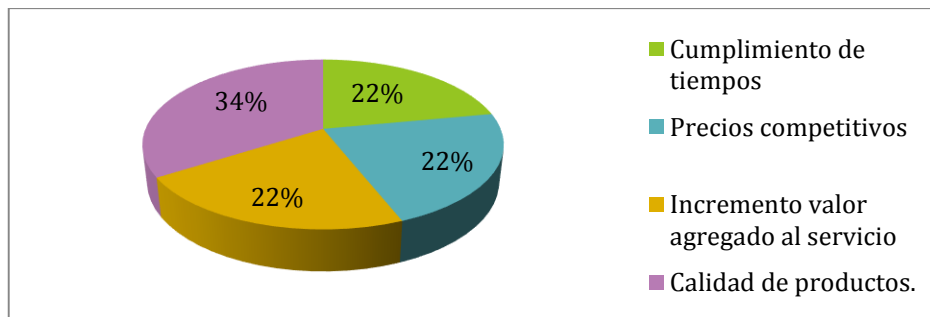
12. ¿Qué elementos considera necesarios para incrementar las ventas?

Tabla 12 Elementos para incrementar las ventas

RESULTADOS		
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumplimiento de tiempos	2	22%
Precios competitivos	2	22%
Incremento valor agregado al servicio	2	22%
Calidad de productos.	3	34%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 12 Elementos para mejorar incrementar las ventas



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La opinión de los empleados coincide en que el elemento para incrementar las ventas es mantener la calidad en el producto, por eso es importante que la cevichería cuenta con proveedores comprometidos y serios que provean productos con calidad y a buen precio, sin restar importancia a los otros elementos ya que también contribuyen para que la cevichería aumente su volumen de venta y pueda ser competitiva.

1.7.3 ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”

OBJETIVO.-

Analizar el grado de aceptación por parte de los clientes del servicio y productos que ofrece la cevichería.

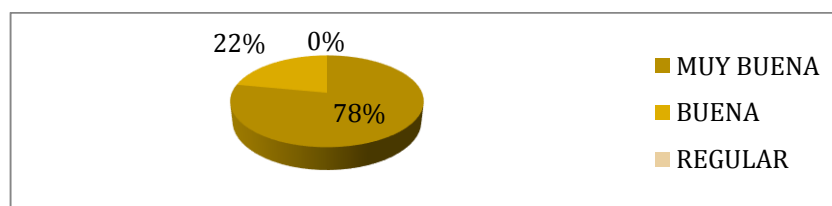
1. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la cevichería?

Tabla 13 Servicio que brinda la cevichería

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	28	67%
BUENA	7	22%
REGULAR	2	11%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 13 Servicio que brinda la cevichería



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos la clientela se encuentra satisfecha del servicio que presta la cevichería, lo que implica un mayor compromiso por parte de los directivos y empleados a seguir mejorando cada día para mantener la fidelidad de los clientes. Manifiestan que al ser una empresa familiar la atención al cliente es personalizado, y con mucha calidez y el ambiente agradable para hacer de esta visita un sitio de encuentro con familia y amigos. Muchos de los clientes que tiene la cevichería lleva frecuentando la cevichería por más de 20, 15, 10 años, pues manifiestan que los productos que se utilizan son muy frescos, la preparación de sabor exquisito y que no se ha cambiado la sazón como sucede con muchos restaurantes que cambian con frecuencia al chef.

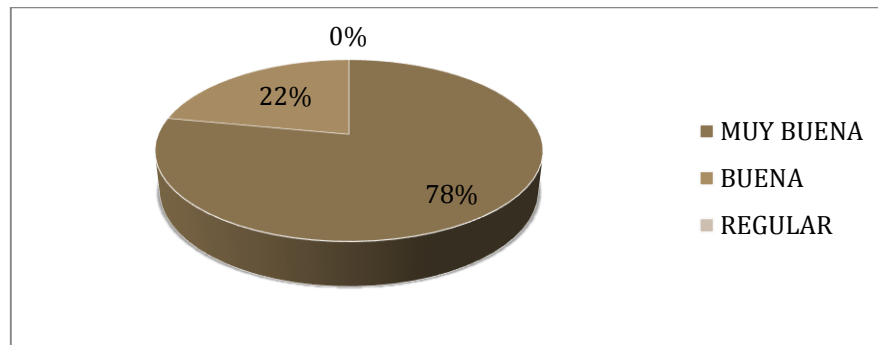
2. ¿Considera que el menú o carta que ofrece la cevichería es variado?

Tabla 14 Variedad en la carta o menú

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY VARIADA	30	78%
POCO VARIADA	7	22%
NADA VARIADA	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 14 Variedad en la carta o menú



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El menú que ofrece la cevichería es muy variado, en la opinión de los clientes los cuales tienen una amplia oferta en precios y platos para que puedan degustarlos al alcance del bolsillo y gusto del consumidor. Tomando en cuenta que hay productos que entran en veda en determinadas temporadas del año lo cual pueden ser sustituidos con otros platos que se ofrece.

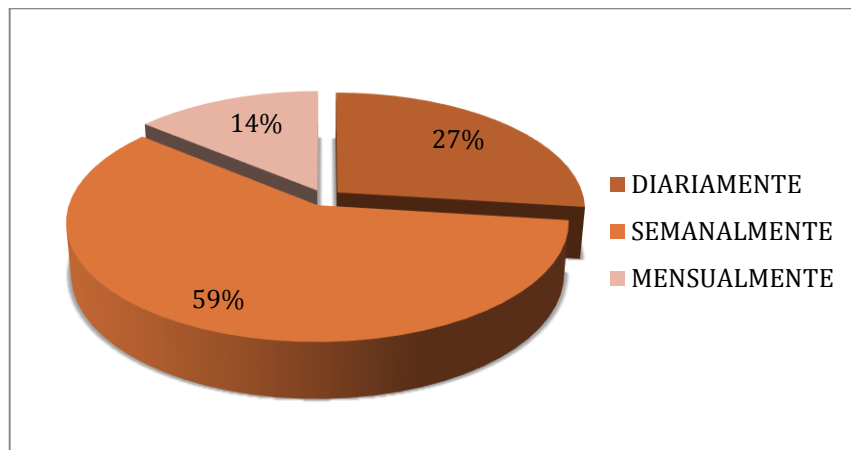
3. ¿Con que frecuencia visita la cevichería?

Tabla 15 Frecuencia en visita a la cevichería

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	10	27%
SEMANALMENTE	22	59%
MENSUALMENTE	5	14%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 15 Frecuencia en visita a la cevichería



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayor frecuencia con la que los clientes visitan la cevichería es semanalmente considerando varios factores dentro de ellos es el económico y el tiempo ya que durante la semana acuden a sus hogares y sólo los fines de semana comparten con la familia estos espacios, de igual forma hay clientes que vienen de otras ciudades y los hacen cada mes.

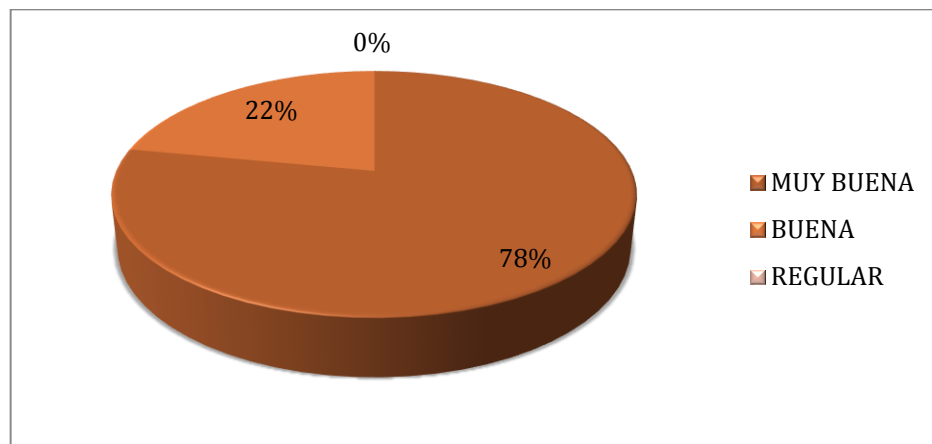
4. ¿Qué criterio tiene en relación a los precios que tiene los platos que ofrece la cevichería?

Tabla 16 Costo de los platos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCESIVO	1	2%
RAZONABLE	5	14%
ACORDE A LA COMPETENCIA	31	84%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 16 Costo de los platos



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mayoritariamente los clientes coinciden en que los precios de los platos en la cevichería “EL RINCÓN ORENSE” están acorde con la competencia permitiendo con ello mantenerse en el mercado durante 20 años, de igual forma la clave es la fidelidad de los clientes ya que conocen del producto que se les ofrece y las manos que los preparan.

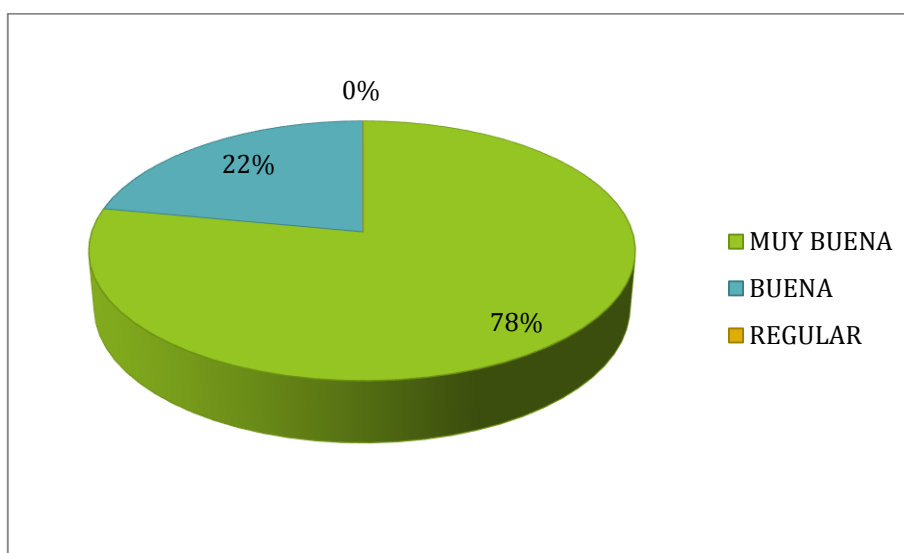
5. ¿Qué opinión tiene de la infraestructura de la cevichería?

Tabla 17 Infraestructura

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADA	7	18%
POCO ADECUADA	29	75%
NADA ADECUADA	2	5%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 17 Infraestructura



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A opinión de los clientes, la infraestructura que tiene la cevichería es poco adecuada debido al espacio físico y a la distribución de las áreas. Se debería considerar la ampliación, readecuación o en un cambio definitivo de local más amplio tomando en cuenta que este cumpla con las expectativas que el cliente busca como son estacionamiento, ubicación estratégica, áreas más amplias, ventilación, etc.

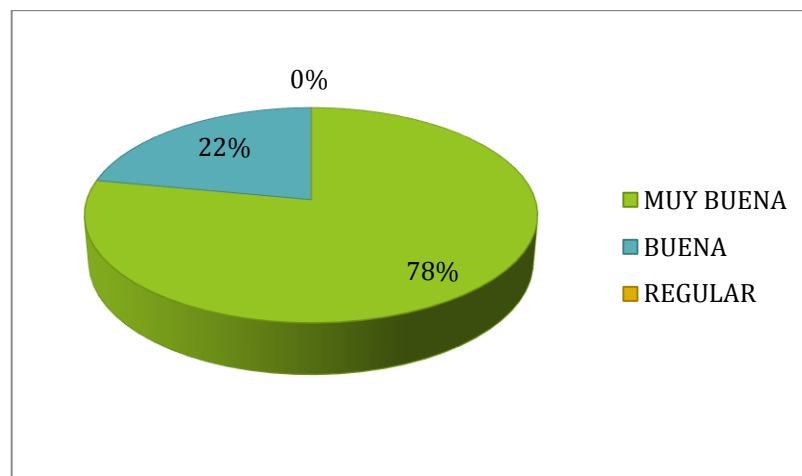
6. ¿Qué plato de la carta o menú consume con frecuencia?

Tabla 18 *Platos de consumo frecuente*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ENCEBOLLADOS	25	68%
CEVICHES	5	14%
PESCADO	7	18%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 18 *Platos de consumo frecuente*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mayoritariamente los clientes se inclinan por los encebollados por su costo y el alto valor nutritivo que poseen sus ingredientes. Siendo considerado como un plato que se puede degustar ya sea como un buen desayuno o parte de un almuerzo. Existiendo una pequeña diferencia entre la inclinación por los platos con pescado ya sea este filetes o pescados enteros y los ceviches en sus diferentes presentaciones.

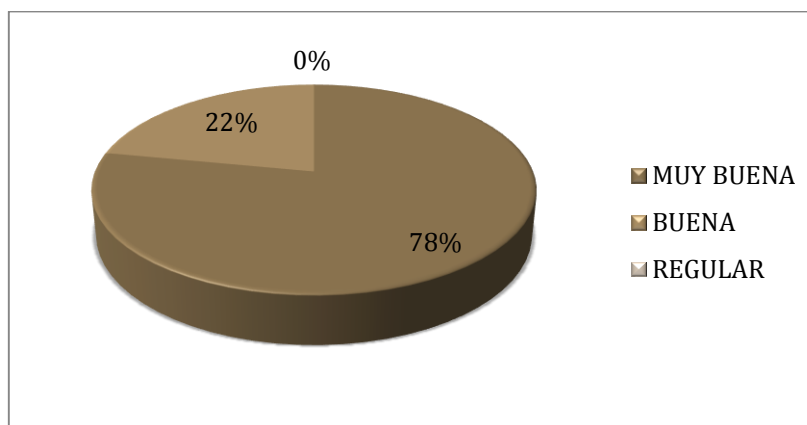
7. ¿Cómo conoció de los servicios que brinda la cevichería?

Tabla 19 *Conocimiento de la existencia de la cevichería*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PUBLICIDAD	7	19%
REFERENCIAS	19	51%
VISITA DIRECTA AL LOCAL	11	30%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 19 *Conocimiento de la existencia de la cevichería*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Las encuestas indican que la mayoría de los clientes han llegado a la cevichería por referencias ya sea de amigos, familiares quienes emiten un buen criterio del servicio brindado así como de los productos, siendo con ello un compromiso tanto para la gerencia como para todo el personal que laborar en la cevichería mantener el prestigio y buen nombre garantizando con ello la fidelidad de los clientes.

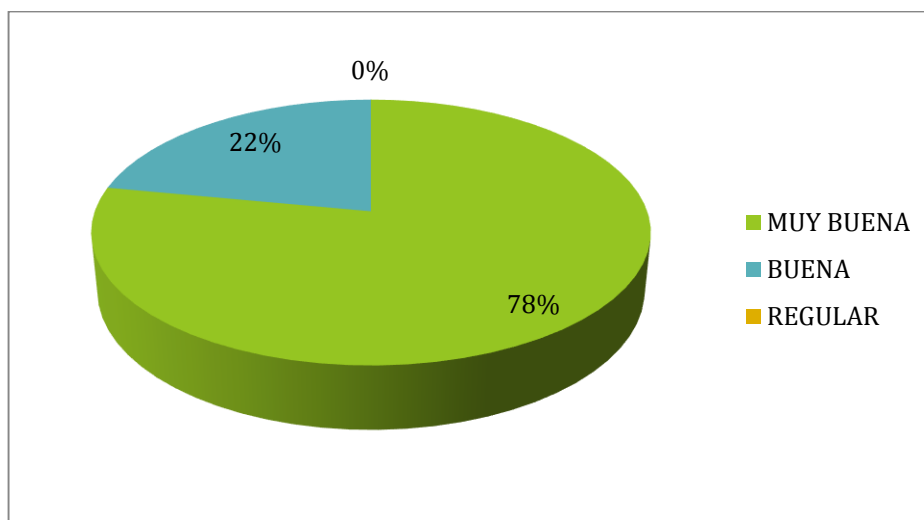
8. ¿Qué opinión le merece la imagen y presentación que proyecta el personal de la cevichería?

Tabla 20 *Imagen y presentación del personal de la cevichería*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	29	19%
BUENA	8	51%
REGULAR	0	30%
TOTAL	37	100%

Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

Gráfico 20 *Imagen y presentación del personal de la cevichería*



Fuente: Personal de la Cevichería
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los clientes señalan que la imagen y presentación del personal de la cevichería es muy buena ya que cuidan mucho del aseo y cuentan con la indumentaria apropiada para este tipo de actividad. Garantizando el manipuleo de los productos y preparación de los platos.

1.8 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

Con la participación de los propietarios, trabajadores y clientes, mediante la técnica de ideas se ha logrado establecer las fortalezas y debilidades del micro ambiente y las oportunidades y amenazas del macro ambiente, mismas que nos han permitido formular estrategias orientadas a la consecución de los objetivos, misión y visión empresarial.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Años de intervención en el mercado. ➤ La cevichería cuenta con una ubicación estratégica para la atención de los clientes. ➤ Fidelidad de los clientes ➤ Pleno conocimiento y experiencia del objeto del negocio. ➤ Precios accesibles y competitivos en el mercado. ➤ Calidad en el servicio. ➤ Buen ambiente laboral ➤ h) Variedad en el menú 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mayor capacitación a los empleados. ➤ Espacio físico reducido. ➤ Falta de publicidad y promoción ➤ La cevichería no tiene cargos ni funciones específicas. ➤ No hay capital de trabajo para reinversión. ➤ g) Falta de planificación y organización interna.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación mediante internet y redes sociales. ➤ Convenios institucionales. ➤ Crecimiento del mercado ➤ Elevado número de proveedores dando la posibilidad de una amplia variedad de productos y negociación en el precio. ➤ Posibles alianzas estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incremento en el costo de la materia prima. ➤ Aumento de los niveles de inseguridad ➤ Escases de productos marinos en temporada de veda. ➤ Competencia desleal. ➤ Alta fiscalización de entidades reguladoras. ➤ Inconformidad de los clientes por no tener parqueadero. ➤ Crisis económica y política.

1.9. CRUCE ESTRATÉGICO DE LA MATRIZ FODA

ESTRATEGIAS FA (Fortalezas - Amenazas)	ESTRATEGIAS FO (Fortalezas - Oportunidades)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al contar con una micro – empresa consolidada en el mercado se podrá contrarrestar la competencia desleal. ➤ La variedad de platos que contiene la carta permite hacer frente a la temporada de veda en donde escasea algunos mariscos. ➤ c) Mantener la calidad en el servicio y experiencia en la gastronomía costeña disminuye la inconformidad de los clientes por no tener el parqueaderos pero aun así cuentan con su lealtad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar alianzas extra- tégicas para aumentar las ventas. ➤ Hacer uso de la tecnología para realizar las promociones y publicidad para atraer a clientes potenciales. ➤ Realizar un control minucioso de los productos que garanticen la calidad e higiene en la preparación de los diferentes platos.
ESTRATEGIAS DO (Debilidades - Oportunidades)	ESTRATEGIAS DA (Debilidades - Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar políticas y procedimientos administrativos y financieros como una herramienta para el desarrollo de las actividades. ➤ Contar con un manual de funciones permitirá a los trabajadores saber con claridad su responsabilidad y las actividades a cumplir evitando la duplicidad de funciones y optimizar recursos. ➤ Capacitar al personal de la cevichería logrará un crecimiento y actualización de conocimientos con programas promocionadas por el Estado para poder cumplir con las exigencias de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar un manual de procedimientos administrativos y financieros logrará contrarrestar la falta de planificación y organización interna optimizando recursos. ➤ Potencializar la ubicación estratégica que cuenta la cevichería para superar la problemática en relación al reducido espacio del local hasta buscar otras alternativas de crecimiento. ➤ Determinar funciones y responsabilidades así como los procesos a seguir en las actividades normales de la cevichería evitarán dificultades con las entidades reguladoras.

1.10. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Finalizando el desarrollo del análisis de la Matriz FODA así como los resultados obtenidos en la encuesta y entrevistas aplicadas tanto al personal como a los clientes, se establece que el problema central que tiene la cevichería “EL RINCÓN ORENSE” es que todas las actividades tanto en el aspecto organizativo y financiero lo hacen de manera empírica no cuentan con un manual de procedimientos administrativos y financieros que le permita conocer su situación real y generando problemas como:

- Falta de planificación y organización interna
- No se capacita al personal.
- Ausencia de políticas, procedimientos y responsabilidades para los integrantes de la cevichería.
- Falta de controles internos generando riesgos a nivel organizativo y financiero.

Con la finalidad de superar los problemas dentro de la cevichería se elabora la propuesta de la creación de un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA CEVICHERÍA “EL RINCON ORENSE”** como una herramienta de apoyo para definir las funciones y responsabilidades en cada una de las áreas optimizando recursos económicos, financieros, humanos y tecnológicos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 LA EMPRESA

2.1.1 CONCEPTO:

IBORRA, María (2008) manifiesta que: “La empresa es una institución en la que un conjunto de personas transforman diversos recursos en bienes y/o servicios para que satisfagan necesidades humanas, con la finalidad de obtener beneficios para distribuir entre sus propietarios” (pág. 4-5)

Sarmiento Rubén (2010), Contabilidad de Costos, 2ª edición, Impresos Andinos S.A. manifiesta que la empresa “es una entidad u organización que se establece en un lugar determinado; con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer diversas necesidades de la sociedad” Pág. 1

De acuerdo a los conceptos anteriores podemos resumir que la empresa es una organización dedicada a satisfacer las necesidades de los clientes aprovechando al máximo de los recursos que dispone y por este producto gana un porcentaje razonable de utilidad.

2.1.2 IMPORTANCIA

En el sector empresarial dentro del desarrollo económico y social del país tiene gran importancia debido a que la formación de una empresa cualquiera que sea su campo de acción permiten el desarrollo y crecimiento

de la economía de las familias ecuatorianas, es decir dentro del ámbito artesanal la formación de empresas es muy importante debido que en la actualidad tiene significativamente importancia en que varios amigos se reúnan y decidan formar su propio negocio es decir su propia empresa en miras de buscar un objetivo común y desarrollo el máximo de rentabilidad producto de su iniciativa y buena predisposición de salir adelante en crisis.

El desarrollo de la empresa en nuestro país tiene significativa importancia ya que ha contribuido en el incremento del producto interno bruto siendo de esta manera una actividad de gran importancia dentro de los intereses de desarrollo del país.

Debemos tomar en cuenta que la formación de una empresa extiende las posibilidades de obtener un mayor número de plazas de trabajo, mayor ingreso económico a las familias ecuatorianas, principalmente combatiendo la pobreza principal causa de atraso en el Ecuador.

2.1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

a) Por su forma jurídica

Todas las empresas deben tener una forma jurídica que viene determinada, entre otras cosas, por el número de personas que participan en la creación de la misma, por el capital aportado y por el tamaño, así podemos decir.

- **Empresario individual:** Cuando el propietario de la empresa es la única persona que asume todo el riesgo y se encarga de la gestión del negocio.
- **Sociedades:** Cuando varias personas se deciden a invertir en una empresa pueden formar una sociedad.
 - ✓ Sociedad anónima.
 - ✓ Sociedad anónima laboral.
 - ✓ Sociedad de responsabilidad limitada.

- ✓ Sociedad cooperativa de responsabilidad limitada.
- ✓ Sociedad regular colectiva.
- ✓ Sociedad comanditaria.
- ✓ Sociedad civil.

b) Por el sector económico

La actividad económica de un país se puede dividir en tres grandes sectores: primario, secundario y terciario.

- **Sector primario:** En este grupo de empresas se incluirían las empresas extractivas (mineras, pesquera, agrícolas, ganadera y forestales).
- **Sector secundario:** En este sector se encuadra a todas las empresas que transforman los productos obtenidos en el sector primario y también nuevos productos.
- **Sector terciario:** En este sector se encuadran las empresas de servicios, tales como bancos, compañías de seguros, hospitales, servicios públicos y las empresas comerciales dedicadas a la compra-venta.

c) Por el grado de participación del Estado

El Estado puede crear empresas de las cuales totalmente propietario o bien participar en empresas junto con particulares.

Según sea este grado de participación, pueden dividirse en públicas y de participación mixta.

- **Empresas públicas:** Son aquellas cuyo propietario es el Estado y actúa como empresario en ciertos sectores a los cuales no llega la iniciativa privada.
- **Empresas privadas:** Son aquellas que pertenecen a los particulares.
- **Empresas mixtas:** Son aquellas en las cuales la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversionistas privados.

d) Por su tamaño

Según el tamaño de la empresa se pueden diferenciar en los siguientes grupos:

- ❖ **Fami-empresa:** Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor del negocio, convirtiéndose en una unidad productiva.
- ❖ **Micro-empresa:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establece en cuantías muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 trabajadores y empleados.
- ❖ **Pequeña empresa:** Cuando el personal no excede de 20 personas
- ❖ **Mediana empresa:** Están formadas entre 20 y 100 trabajadores.
- ❖ **Gran empresa:** Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.

e) Por el ámbito estatal

Se pueden considerar los siguientes grupos:

- **Empresas nacionales:** Son las que desarrollan su actividad en un único país.
- **Empresas multinacionales:** Son grandes empresas que desarrollan sus actividades al mismo tiempo en varios países.
- **Empresas regionales:** Son empresas que laboran en pocas provincias del país
- **Empresas locales:** Son empresas que ejercen su actividad únicamente dentro de una ciudad.

f) Por el ámbito tributario

Persona Natural: Es aquel individuo que profesionalmente se ocupa de algunas de las actividades mercantiles, la Persona Natural se inscribe en la Cámara de Comercio, igualmente se debe hacer con la Matrícula del

establecimiento comercial. Están obligados a pagar impuestos, su declaración de Renta, aquí le corresponde a trabajadores, profesionales, independientes y algunos que ejercen el comercio.

- **Sucesiones indivisas:** En este grupo corresponde a las herencias o legados que se encuentran en proceso de liquidación.
- **Régimen Simplificado:** Pertenecen los comerciantes que no están obligados a llevar contabilidad.
- **Régimen Común:** Empresas legalmente constituidas y sobrepasan las limitaciones del régimen simplificado, deben llevar organizadamente su contabilidad.
- **Contribuyente Especial:** Agrupa el mayor número de empresas con capitales e ingresos compuestos en cuantías superiores de miles de dólares. Son las más grandes e importantes del país, no solo por su tamaño sino también por su movimiento económico.

❖ **Fines de la empresa**

a) Económicos.

Desde la perspectiva económica la finalidad de la empresa es la producción de bienes y servicios en la que se integran coordinadamente los medios productos dirigidos a la satisfacción de necesidades de la sociedad, con la implementación de un valor agregado que permitirá que la empresa continúe en marcha.

b) Sociales

En este contexto podemos mencionar el compromiso que la empresa tiene como una entidad organizada la de promover el desarrollo local y de cada una de las personas del entorno interno y externo, impulsando el crecimiento personal de los integrantes de esta célula económica; la función de la empresa radica en

permanecer inmersa en asuntos que involucren a las personas que forman parte de una u otra forma de ésta.

c) De servicio

Otra de las finalidades de la empresa es la de brindar un servicio que permitirá satisfacer necesidades a través de la producción de bienes con la utilización organizada de los factores productivos .

2.1.4 La Micro-Empresa

Según TORRES, Rodríguez Luis “La micro- empresa es el conjunto organizado de recursos humanos materiales, tecnológicos y financieros, destinados a desarrollar actividades de producción, comercio o servicio, con la finalidad de obtener beneficios económicos y personales. Su capital máximo es de \$30.000 y el número de trabajadores no supera los 10, incluyendo el dueño” Pág. 25

ANÁLISIS

De acuerdo a este autor la micro-empresa está conformado con capital pequeño, tanto económico como de personal, dedicados a la actividad de producir bienes o servicios, con el fin de obtener ganancias.

2.1.5 CARACTERÍSTICAS

- El micro-empresa es una organización que produce y distribuye bienes y servicios para satisfacer algunas necesidades de la comunidad y obtener un beneficio económico.
- La microempresa tiene la capacidad de contribuir al desarrollo, acelerar la generación de empleos y al incrementar el ingreso familiar.
- Para la mayoría de las familias el establecimiento y desarrollo de una

micro-empresa, provoca todas las alegrías, preocupaciones e incógnitas que representa el nacimiento y desarrollo de un hijo. Y no es para menos, dado el provecho económico y los riesgos que estos proyectos pueden significar.

- En los diferentes niveles de la sociedad, ya sea el sector político institucional, en las organizaciones del sector privado y los gremios de trabajadores, existe la convicción de que a todos les conviene el desarrollo de este tipo de empresas.

2.1.6 VENTAJAS

- Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.
- Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
- Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del mercado.

2.1.7. DESVENTAJAS

- Utilizan tecnología ya superada.
- Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.
- Dificultad de acceso a crédito.
- La producción generalmente, va encaminada solamente al mercado interno.

2.1.8 RECURSOS DE LA MICRO-EMPRESA

Por recursos debemos entender todos aquellos elementos que se requieren para llevar a cabo la acción en la planeación de empresas.

2.1.9 RECURSO HUMANO

Los recursos humanos, con las otras clases de recursos, deben planearse en forma de presupuesto, para poder coordinarlos con los otros presupuestos de la empresa. (Producción, Ventas, Compras), e integrarlos en un presupuesto general. Pueden clasificarse:

- a) No calificada
- b) Mano de Obra semi-calificada
- c) Mano de Obra calificada
- d) Mano de Obra Técnica
- e) Mano de Obra Profesional

2.1.10 RECURSO FINANCIERO

Son los recursos de carácter económico y monetario que la micro- empresa necesita para el desarrollo de sus actividades. El principal propósito del presupuesto financiero es la graduación anticipada de los ingresos y egresos que tendrá la micro-empresa en un periodo determinado.

2.1.11 RECURSO MATERIAL

En una empresa es aquella que establece los objetivos y determina un curso de acción a seguir, de los siguientes elementos:

- Instalación: edificios, predios, plantas de fabricación, etc.
- Equipo: maquinaria, herramienta, medios de transporte, etc.
- Materiales de Producción: materias primas, materiales directos e indirectos.

2.2 CONTABILIDAD BÁSICA

2.2.1 DEFINICIÓN:

Según HARGADON, Bernard J. “Es el arte de recoger, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias relacionadas con las operaciones de una empresa”. Pág. 2

Según AYAVIRI, García Daniel. Define a la contabilidad como” una ciencia y rama de las matemáticas, que tiene por objeto llevar cuenta y razón del movimiento de las riquezas públicas y privadas con el fin de conocer sus resultados”. Según el libro de Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles. Pág. 3

ANÁLISIS:

Es una técnica auxiliar de la Economía, cuya finalidad es apoyar los procesos en la Administración de una empresa de manera de aportarle eficiencia. La información que entrega sirve a los Ejecutivos para orientar la Toma de Decisiones con respecto al futuro de la organización.

Es el arte de registrar, clasificar y sintetizar en forma significativa expresándolos en dinero los actos y las operaciones que tengan aunque sea parcialmente características financieras y de interpretar sus resultados.

2.2.2 IMPORTANCIA

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles, financieras.

Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal, y sirve para proporcionar una imagen numérica de lo que sucede en la vida organizacional.

2.2.3 OBJETIVOS

- Proporcionar una imagen numérica de la que en realidad sucede en la vida y en la actividad de la empresa, conocer el Patrimonio y sus modificaciones.
- Proporcionar una base en cifras para orientar las actuaciones de gerencia en su toma de decisiones.
- Proporcionar la justificación de la correcta gestión de los recursos de la empresa.

2.3.MANUALES

2.3.1 CONCEPTO:

BENJAMÍN, Enrique, (2009), Expresa que: “Los Manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”. (Pág. 244)

También es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Si bien existen distintos tipos de manuales podemos definirlos como un cuerpo sistemático, que contiene:

- La descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los

miembros de la organización.

- Los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

2.3.2 IMPORTANCIA

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

Ayuda a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos.

2.3.3. OBJETIVO

- ❖ Instruir al personal, acerca de aspectos relacionados con la filosofía empresarial y con los procedimientos que deben ejecutar en su trayectoria laboral dentro de la empresa.
- ❖ Describir las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de funciones.
- ❖ Proyectar una ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ❖ Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- ❖ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- ❖ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

2.3.4 PROCESO DE ELABORACIÓN DE MANUALES

Se puede resumir la realización de un manual de la siguiente manera:

- a) Recopilación de la información.

En esta etapa se debe realizar un estudio o examen crítico de cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron con el propósito de conocer su naturaleza, características y comportamiento, sin perder de vista su relación, interdependencia o interacción interna y con el ambiente.

- b) Estudio y análisis de la documentación recopilada

Un enfoque muy eficaz en el momento del análisis de los datos consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular de manera sistemática seis cuestionarios fundamentales.

¿Qué trabajo se hace?

¿Para qué se hace?

¿Quién lo hace?

¿Cómo se hace?

¿Con qué se hace?

¿Cuándo se hace?

Después de obtener respuestas claras y precisas para cada una de las preguntas anteriores, las mismas deben someterse, a su vez a un nuevo interrogatorio planteando la pregunta ¿por qué?.

Las nuevas respuestas que se obtengan darán la pauta para respuestas que se obtengan darán la pauta para formular el manual y las medidas de mejoramiento administrativo.

c) Elaboración del diseño del Manual

En la propuesta inicial se considera la formulación del problema y la aplicación del análisis e interpretación de la información recogida.

Se utiliza en el diseño elementos auxiliares, los organigramas, mapas y gráficos necesarios para realizar un correcto planteamiento de la propuesta.

a) Dictamen de autoridad competente.

La propuesta elaborada y escrita del manual se somete a revisión de los representantes del área administrativa, y éstos a su vez pongan a consideración a todos los involucrados para que formulen las opiniones o sugerencias que estimen oportunas, procurando coordinación efectiva entre jefes y empleados que tiene participación con los cambios.

b) Propuesta definitiva del manual revisado.

Comprende la elaboración del proyecto, considerando las sugerencias y recomendaciones de los funcionarios para cumplir con el objetivo que persigue el manual.

c) Publicación del manual y distribución

Es de responsabilidad directa de la Máxima Autoridad efectuar la publicidad y distribución del manual dentro de la organización.

2.3.5 TIPOS DE MANUALES

Por su Área de Aplicación

En la clasificación de los manuales, por su área de aplicación se encuentran los siguientes:

- **Generales**
 - Cuando abarcan a dos o más organismos, o una más unidades administrativas de una entidad.
 - El primero de los casos, por ejemplo, sería el manual de organización de la empresa; en segundo término se tendría cuando hubiese manuales de contabilidad, compras, almacenes, administración de personal.
- **Particulares**
 - Cuando los manuales se refieren a la descripción específica de la organización y procedimientos de trabajo de una dependencia o de una de sus unidades administrativas en particular.
- **De Puesto o Individual**
 - Cuando los manuales elaborados indican las actividades a realizar por una persona en un puesto determinado de la dependencia.

Por su Contenido Mientras que los manuales por su contenido se clasifican en:

- **Manual de Políticas**

Son aquellos manuales que dentro de un área determinan, señalan las normas que rigen el desempeño de una función. Constituyen un medio de expresar las actitudes de los directivos respecto al funcionamiento de su entidad.

- **Manual de Organización**

Expone con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos.

Explican la jerarquía, los grados de autoridad y la responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la dependencia generalmente incluyen organigramas, objetivos, políticas, descripción de funciones de cada unidad administrativa, además contiene información detallada referente a los antecedentes, marco legal, atribuciones y estructura.

- **Manuales de Procedimientos**

Contienen los objetivos del procedimiento, a quienes está dirigido, campo de aplicación, Normas que lo rigen, descripción de las operaciones diagramas, formas, enunciados de materiales y equipo que se utiliza.

- **Manuales de Contenidos Múltiples**

Se considera de este tipo a los manuales que comprenden dos o más de los mencionados con anterioridad. De este modo, un manual de organización que incluya a un apartado de políticas de trabajo de la empresa, su historia, su marco jurídico, será un manual de contenido múltiple.

1 MANUAL ADMINISTRATIVO

CONCEPTOS:

Según GÓMEZ, Franklin “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización”. Pág. 169

Análisis: A través de este tipo de manuales, las empresas pueden llevar un registro ordenado y minucioso de las operaciones que lleva a cabo la organización.

2 MANUAL FINANCIERO

Según GÓMEZ, Franklin “Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración”. Pág. 170

Análisis:

En este tipo de manuales se establecen procedimientos, técnicas, guías, para la práctica y desarrollo del control financiero. Estos procedimientos tiene la finalidad de armonizar bajo un enfoque coherente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados por las principales autoridades de la empresa.

También, sirve de guía en la conducción de un examen y no pretende, por ningún motivo, sustituir el juicio profesional del auditor, por el contrario, constituye una ayuda práctica y ágil, estandarizando una metodología correcta dentro de las funciones. Indica la responsabilidad del contador

y el tesorero, exigen que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger de alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de un manual administrativo.

3 MANUAL DE FUNCIONES

Según GÓMEZ, Franklin Pág. 171 Es un documento donde deben existir las especificaciones de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas forman parte de la estructura orgánica, y cumplir con las atribuciones de la organización.

Análisis:

Se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- ❖ Que sigan el orden establecido en la estructura.
- ❖ Que la redacción se inicie con el verbo en tiempo infinitivo.

4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Según GÓMEZ, Franklin “Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma”. Pág. 172

Análisis:

Es también un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información

sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas del trabajo y evitar su alteración arbitraria, simplificar la responsabilidad por fallas o errores, facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está utilizando en forma adecuada.

2.4. EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE UNA EMPRESA.

2.4.1. CONCEPTO

El proceso administrativo es el conjunto de actividades orientadas al aprovechamiento de los recursos que posee la empresa, mejorando así el desempeño de cada uno de ellos, este proceso implica planear y organizar a los organismos que componen la empresa, y dirigir y controlar sus actividades; de este modo desarrollamos una adecuada utilización de los elementos productivos de una empresa u organización, para llegar a la consecución de metas planteadas

2.4.2 PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.

1 PLANEACIÓN

Según TERRY, George "Planeación es escoger y relacionar hechos para proveer y formular actividades propuestas que se suponen necesarias para lograr resultados deseados". Pág. 172

Análisis:

En la organización la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas, sin planes los gerentes no puede saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente.

Es la primera función administrativa que permite definir los objetivos que se pretenden alcanzar estableciendo así actividades previas anticipadas al futuro incierto que rodea a la empresa en la planeación luego de un diagnóstico situacional se terminan estrategias y recursos que serán utilizados en el resto del proceso.

Importancia

La importancia de la planeación se enfoca en la orientación que brinda a la empresa, esto porque facilita la coordinación de decisiones a través del diseño de métodos y procedimientos de operación basados en la situación real mas no sobre un escenario empírico.

La planeación se sustenta en principios que impulsan su eficacia, siendo éstos:

- a) Factibilidad
- b) Objetividad y cuantificación
- c) Flexibilidad
- d) Unidad
- e) Cambio de estrategias

Etapas

Para una adecuada planeación, se debe recurrir a las siguientes etapas:

- **Propósitos:** Son aspiraciones o finalidades de tipo cualitativo que persiguen la organización en forma permanente o semipermanente un grupo social.
- **Objetivos:** Son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.
- **Estrategias:** Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección el empleo general de los recursos y esfuerzos para alcanzar los objetivos adecuadamente.

- • **Políticas:** Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.
- **Programas.** Son esquemas en donde se establece la secuencia de actividades a realizarse para alcanzar objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.
- **Presupuesto:** Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.
- **Pronósticos:** Es prever las cosas que pudieran suceder.

2 LA ORGANIZACIÓN

CONCEPTO:

Según REYES, Agustín “La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, para lograr sus planes y objetivos señalados” . Pág. 82

Según Dr. Vásquez Rodríguez Hugo (2006, Pág. 6) “La organización es el conjunto de técnicas que tienen la finalidad de estudiar la estructura y operación de la empresa a fin de facilitar el alcance de sus objetivos.

Análisis:

La organización es la unificación y coordinación de los recursos necesarios que la empresa aplica para lograr los objetivos, combinándolo de manera operativa y funcional, eliminando duplicidad de funciones con la

asignación de responsabilidades, estableciendo de este modo una estructura organizativa.

Entre las etapas de la organización se puede enumerar las siguientes:

División del Trabajo: es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.

Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas realizadas dentro de una organización de acuerdo a su similitud.

LA DIRECCIÓN

CONCEPTO:

Según HÉLLER, Frank “Es un proceso de coordinar propósitos para lograr un objetivo, esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador de la empresa en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.”

Según Schermerhorn, Jonh R, (2007, Pág. 18) La dirección es el proceso por medio del cual se despierta el entusiasmo de la gente por el trabajo duro y se orientan sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los planes y el logro de los objetivos.”

Análisis:

Implica influir y motivar a las personas al trabajo coordinado en grupo, para dirigir las actividades hacia el cumplimiento de las metas, este trabajo en grupo se logrará con liderazgo y comunicación oportuna y constante.

Entre las etapas de la Dirección se encuentran las siguientes:

Toma de Decisiones: Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.

Integración: Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes

Motivación: Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendientes a la obtención de objetivos.

Comunicación: Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.

Supervisión: Checar que las cosas se estén dando de una manera correcta.

EL CONTROL**CONCEPTO:**

Según CARDOZO, Pablo "Se puede definir como el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado". Pág. 65

Todo esto lleva a pensar que el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso técnico de seguimiento sino también como un proceso informal.

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

Las etapas del Control son las siguientes:

Establecimiento de Estándares

Medición de Resultados

Corrección

Retroalimentación

Control

2.5. CONTABILIDAD DE COSTOS

2.5.1 DEFINICIÓN

La Contabilidad de Costos es un sistema de información diseñado para suministrar información a los administradores de los entes económicos, comerciales industriales y de servicios que les brinda la oportunidad de planear, clasificar, controlar, analizar e interpretar el costo de bienes y servicios que produce o comercializa

2.5.2 OBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS

- Facilitar el proceso de planeación, para que la gerencia pueda proyectar sus planes económicos a corto y largo plazo y así pueda asignar valor monetario a productos o servicios, definir la

optimización de los costos; con la finalidad de obtener un beneficio económico y que pueda promover la habilidad de generar utilidades a la empresa.

- Suministrar información para ejercer el control administrativo de las operaciones y actividades de la compañía que le permitan visualizar las desviaciones para tomar las medidas correctivas que garanticen el óptimo uso de los recursos.
- Entregar información que sirva de base a la gerencia para diseñar modelos de motivación que le permitan direccionar y tomar decisiones en área de producción.
- Ofrecer información que le permita a la gerencia decidir una estructura funcional donde exista una claridad de las funciones, autoridad y costo de cada área o centro de costo en la organización.

2.5.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

COSTO: Es la expresión en términos monetarios de las cuantías asignados a la elaboración de un producto, a la prestación de un servicio, o los valores invertidos en las compras de productos con destino a su comercialización. Generan ingresos, se recuperan, pero no siempre utilidades.

GASTO: Es la expresión en términos monetarios de los valores asignados, al consumo de bienes y servicios, en un periodo de tiempo determinado; indispensables para el normal funcionamiento de un ente económico. No generan ingresos, ni utilidades,

DESEMBOLSOS. Los desembolsos de dinero en los diferentes entes económicos pueden tener fines específicos como compra de activos, inventarios, o pueden destinarse a cumplir con el objeto social de la empresa.

- ❖ Los desembolsos pueden gastarse y compararse con los ingresos en el período en el cual se producen como lo son los gastos de venta,

(distribución, mercadeo, publicidad) gastos administrativos, y los gastos financieros.

- ❖ Los desembolsos pueden capitalizarse en activo fijo, gastos pagados por anticipado o cargos diferidos u otros activos como inversiones temporales, o a largo plazo, adquisición de marcas y patentes y después depreciarse, amortizarse o agotarse.

Tales cargos son:

- ❖ Usados en el período incurrido y no se relacionan con la producción. .
- ❖ Inventariados como costo de producto si no se relacionan directamente con la producción, es decir como costos indirectos de fabricación, en el caso de las depreciaciones, amortizaciones.

2.5.4 DIFERENCIA ENTRE CONTABILIDAD DE COSTOS Y CONTABILIDAD GENERAL.

Al establecer una relación de la contabilidad de costos con la contabilidad general, se puede dar distintas formas: La contabilidad general se relaciona principalmente con el registro de las transacciones y la preparación de informes y estados financieros para uso de la gerencia, de los propietarios.

La fase de la contabilidad de costos que se refiere a la recolección, determinación y control de los costos, particularmente a los costos de producción de un servicio o producto en particular, con el estado de resultados, ayuda al cálculo de utilidades al tratar de determinar el costo de inventarios en proceso, productos terminados y por consecuencia la determinación de corto, mediano y largo plazo.

Al observar esta relación de la contabilidad general y la contabilidad de costos, se puede resumir, que es un proceso cíclico, lo cual da a entender que sin la información que ellas generan depende de una como

de la otra. También para el buen funcionamiento de la empresa se debe tomar en cuenta lo que refleja estos sistemas.

2.5.5. LOS TRES ELEMENTOS DEL COSTO

1 MATERIA PRIMA

CONCEPTO:

Según VASQUEZ, Vicente “En la fabricación de un producto entran diversos materiales, y son todos aquellos elementos adquiridos para emplearlos en la actividad productiva, interviene como elemento primario y fundamental de la producción es decir forma parte integral del producto.” Pág. 23

Análisis: Estos reciben el nombre de materiales directos y su costo constituye el primer elemento integral del costo total del producto terminado.

Otros materiales se usan para lubricación de las máquinas, mantenimiento de plantas y equipos, aseo, estos reciben el nombre de materiales indirectos y su costo se incluye dentro del tercer elemento denominado costos generales de fabricación.

A veces un material puede entrar realmente en el producto terminado, pero ser de un valor tan insignificante que puede resultar más conveniente contabilizarlo como material indirecto.

2 MANO DE OBRA

CONCEPTO:

Según VASQUEZ, Vicente “La transformación de los materiales en productos terminados, se necesita del trabajo humano el cual la empresa paga una remuneración llamada salario”. Pág. 25

Los trabajadores de la producción intervienen en forma directa en la fabricación de los productos, ya sea en forma manual o accionando maquinaria para transformar la materia prima, esta remuneración es lo que llamamos mano de obra directa, que es el segundo elemento integral del costo.

Existen otros trabajadores que desempeñan labores indirectas: de vigilancia, supervisión, oficinistas de fábrica, dirección de fábrica, limpieza, operadores de monta carga, esta remuneración se denomina mano de obra indirecta y lo incluimos en el tercer elemento del costo.

La mano de obra se utiliza para convertir las materias primas en productos terminados. Es un servicio que no puede almacenarse y no se convierte en forma demostrable, en producto terminado.

3 COSTOS GENERALES DE FABRICACIÓN

CONCEPTO

Además de la materia prima y la mano de obra directa, hace falta para la fabricación de los productos otra serie de costos, tales como: servicio público (agua, luz y teléfono), arrendamientos de planta y equipos, seguros de planta, etc.

Todos estos junto con los materiales indirectos y la mano de obra indirecta, conforma el grupo de los llamados costos generales de fabricación que constituye el tercer elemento integral del costo total del producto terminado dentro de un ejercicio contable.

2.6 ORGANIGRAMAS Y FLUJOGRAMAS

A continuación se darán los conceptos de cada uno de éstos para una mejor comprensión.

2.6.1 ORGANIGRAMA

CONCEPTO:

Según CHIAVETANO, Idalberto “Consiste en una forma diagramática que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones, los canales de la autoridad formal, y de la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración a cargo de las respectivas funciones”. Pág.124

Este documento debe ser de conocimiento general de todos los empleados de la empresa. Su cabal conocimiento permite que cualquier funcionario tenga con claridad con quien o con quienes debe contactarse para lograr los objetivos de su cargo. También es importante el conocimiento de la estructura orgánica de la empresa para que los empleados sigan adecuadamente el conducto regular y también para saber a dónde acudir cuando el funcionario requerido no se encuentre en el momento de ser solicitado.

Todos aquellos que participan en su diseño y elaboración de un organigrama deben conocer cuáles son los diferentes tipos de organigramas y qué características tiene cada uno de ellos.

2.6.2. CLASIFICACIÓN

Por su naturaleza.- Estos tipos de organigramas responden a una composición con vínculo de relación de forma completa o por área, de igual modo por la relación de forma interna o externa de una organización con otra semejante.

Este grupo se divide en modelos de organigrama:

Macro administrativos: Este tipo de organigrama brinda una representación en la cual interactúan más de una única organización.

Meso administrativos: Es la representación gráfica en la cual se toma a más de una única organización, estas son de un mismo sector productivo o actividad empresarial.

Micro administrativo: Representa a una única organización, y puede referirse a ella en forma general o global o plasmar alguna de las áreas que la conforman.

Por su finalidad.- Como bien se ha expresado de manera tácita líneas arriba el organigrama tiene diferentes consecuencias.

Esta clasificación toma como referencia el beneficio que proporciona el organigrama a los diferentes actores de la empresa. Estos son los siguientes:

Informativo: Es llamado así porque su estructura tiene como objetivo ser presentado al público en general, este tipo de organigrama es accesible a personas no muy familiarizadas con ellos, estos organigramas deben ser de manera general o mostrando una estructura global de la organización, así como también mostrarse sencillos para su comprensión.

Analítico: Este tipo de organigrama permite observar diferentes aspectos del comportamiento organizacional, por otra parte refleja una visión macro o global de la misma, con la finalidad por ejemplo de análisis para un presupuesto, para distribuir los trabajadores a las diferentes áreas, etc, Estos modelos de organigramas van dirigidos a personas muy familiarizadas o especializadas en sus aplicaciones.

Formal: Este modelo es denominado formal por el hecho que se encuentra aprobada por la Columna vertebral de la organización, es decir por la dirección o por la cabeza de la organización, de cualquier modo expresado cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.

Informal: Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales, la diferencia con los organigramas formales;radica que este tipo de organigrama no se encuentra representados en un documento formal aprobado por la cabeza de la organización.

Por su ámbito.- Estos tipos de organigramas de cierta manera tratan de reflejar la complejidad y estructura que una organización presenta, así pues tenemos General y Específicos

Generales: Estos organigramas brindan información representativa de la empresa, resaltando cierto nivel jerárquico.

Específicos: Estos tipos de organigramas representan una porción o área de la empresa.

Por su contenido.-Estos organigramas representan por un lado las posibles relaciones, funcionalidades, obligaciones o áreas de trabajo y la jerarquía de las distintas áreas de la organización pero de un modo general,

es decir toda la empresa sin restricción alguna, por otro lado permiten observar desde una perspectiva cualitativa a la organización.

Integrales: Estos tipos de organigramas presentan a la organización de forma global, es por ello que existe el consenso de que son similares al organigrama General, pues ella al igual que su similar expresan la relación de jerarquía o dependencia que existe en la empresa, sin duda es algo abrumador entonces describirlo, pero la explicación de este organigrama es que presenta la empresa de una forma integrada, presentando su jerarquía; yo lo entiendo así: existen uvas una más deliciosa que otras, unas dulces otras menos dulces pero al final que expresan la variedad de ellas :uvas.

Funcionales: Estos tipos de organigramas son muy poco usados por el mismo hecho de que existe un manual organizacional, la cual de cierto modo describe la responsabilidad que tiene cada área de la empresa, quizás en organizaciones pequeñas sean necesarias este tipo de organigramas.

Por su presentación o disposición gráfica.- Estos tipos de organigramas son calificados según su dirección geométrica teniendo en cuenta siempre la Jerarquía.

Verticales Estos tipos de organigramas hacen representación de una representación de una administración vertical, es decir empezamos en la parte superior del organigrama con la cabeza de la empresa, llegando a los puestos menos jerárquicos de la organización, a mi parecer estos tipos de organigramas presentan muy poca o escasa comunicación entre sus miembros, sin embargo son los de uso más generalizados en la administración, por lo cual, los especialistas en organización recomiendan su empleo.

Horizontales: Este tipo de organigrama representan a una organización de una manera singular, son muy poco usados, en este tipo de organigrama se presenta a la cabeza de la organización a un extremo izquierdo al (o los) inmediatos jerárquicos se le coloca del mismo modo, todos como columnas que representa un mismo nivel jerárquica.

Mixtos: Este tipo de organigramas surgen por las combinación de organigramas verticales y horizontales de este modo da mucha mayor posibilidad de plasmar la estructura de una empresa, estos organigramas son muy utilizados cuando se una organización cuenta con un gran número de áreas con un mismo nivel jerárquico.

1 Objetivos de los organigramas

Los organigramas son de gran importancia para el desarrollo de cada uno de los actores de una empresa, así:

- a) **Dirección.-** Facilita el conocimiento de las áreas y canales donde se desarrollan relaciones con las otras unidades que integra la organización.
- b) **Personal.-** Permite a los trabajadores en general, conocer la ubicación o puesto de función dentro de la organización según su jerarquía.
- c) **Público.-** Ayuda a tener una visión global de la estructura y posible funcionamiento de la organización.

En una perspectiva generalizada, los organigramas facilitan el análisis y mejoramiento de la organización, los servicios que brinda, mejorar las relaciones entre los cargos y jerarquías, adicional a ello brinda información para otros procesos de gestión.

2 Limitaciones

Representa únicamente la estructural formal u oficial, pues es la única que es tomada en cuenta por la cabeza de la organización, en algunos casos como los organigramas informales son contados para captar las relaciones informales.

- a) Es difícil y muy complejo representar la comunicación que existen entre los diversos órganos que componen la organización.
- b) En algunos casos por solo ser plasmar las relaciones formales, brindan información incompleta en cuanto a la realidad real de la organización.
- c) Es necesario que tenga cambios constantes puesto que, éstos pierden actualidad y por lo mismo efectividad en la representación de la estructura organizacional.
- d) Las relaciones humanas no son susceptibles de reflejarse en el papel aún pudiéndolas definir y describir.

2.6.3. DIAGRAMA DE FLUJO

CONCEPTO:

Según GÓMEZ, Rondón Francisco “El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.” Pág. 94

Según CHIAVETANO, Idalberto Pág. 127 Es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

Es la representación gráfica de la secuencia de las actividades de un proceso. El flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que

deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor).

El diagrama de flujo es una representación gráfica o esquematización de una secuencia de procesos o pasos que se realizan para alcanzar la solución de un problema, cada proceso está representado por un símbolo diferente, el cual contiene una descripción rápida de la etapa del proceso; ofrece una descripción.

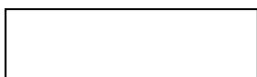
En la actualidad el flujogramas son considerados en la mayor parte de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o procedimiento, porque éste permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, y bien distribuida en las personas.

El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados

Límites: Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.



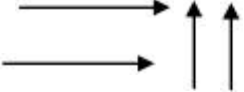
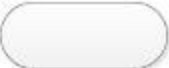



Operación: Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registra al interior del rectángulo.



Documento: Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda



Cuadro 6 DIAGRAMA DE FLUJO

Símbolo	DEFINICIÓN
	<p>Línea de flujo (Conexión de pasos o flechas) Muestra la dirección y sentido del flujo proceso, conectando los símbolos.</p>
	<p>Inicio o Finalización de procesos</p>
	<p>Proceso o actividad llevada a cabo durante el proceso</p>
	<p>Decisión, indica los puntos en los que toman decisiones.</p>
	<p>Documento, se utiliza para hacer referencia a la utilización o consulta de documento específico</p>

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA ALTERNATIVA

3.1 INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA

El presente Manual pretende precisar las funciones del personal de la cevichería “El Rincón Orense”, para mejorar el desempeño del personal y sus relaciones interpersonales entre las diferentes áreas que conforman la empresa, en definitiva hacer eficiente la gestión administrativa.

El desarrollo de la propuesta se desplegará en dos partes: La primera parte el aspecto administrativo que hace énfasis en la base filosófica de la empresa a fin de lograr las metas, objetivos planteados, el cumplimiento de las normas legales internas y externas.

La segunda parte hará referencia a los aspectos de la elaboración misma de los manuales, contables financieros, para reconocer, analizar y registrar todas las transacciones competentes al giro de la organización y base para la toma de decisiones.

Esta consulta permitirá identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada trabajador y establecer relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizacional, consiguiendo de esta forma optimizar recursos, tiempo y esfuerzos; evitar la duplicidad de funciones, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

3.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

↳ Establecer el organigrama estructural de la cevichería “El Rincón

Orense”.

- ↪ Levantar procesos con sus respectivos procedimientos administrativos – financieros y establecer responsabilidades.
- ↪ Determinar políticas y estrategias empresariales que permitan a la cevichería “El Rincón Orense” optimizar recursos y crecer a nivel local.

3.3 LA EMPRESA

Cevichería “El Rincón Orense” es una micro – empresa que brinda atención de calidad a sus clientes sean estos nacionales o extranjeros con miras a satisfacer los requerimientos en la preparación de productos del mar.

3.4 BASE FILOSÓFICA

En cuanto a su base filosófica, Cevichería “El Rincón Orense” tiene establecida su VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICAS, VALORES Y PRINCIPIOS

3.4.1 MISIÓN

Deleitar al mercado imbabureño con la preparación de comida especializada en mariscos, brindando un servicio diferente y de calidad a través de estrategias que garanticen a los potenciales clientes estándares de eficiencia y seguridad.

2.4.2 VISIÓN

Ser líderes en un plazo de 5 años en servicios y preparación de productos del mar, logrando ser la mejor Cevichería de la localidad, para luego expandirnos alrededor de las zonas gastronómicas más importantes, para de esa manera, ser la cadena de Cevichería más reconocidas de la

Provincia, siempre apoyándonos en la búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, apuntando a un nivel socio-económico medio-alto.

3.4.3 PRINCIPIOS

La cevichería “El Rincón Orense” es una microempresa ética con altos valores que demuestran con sus acciones el cumplimiento de los siguientes principios:

- ✓ Transparencia en cada una de sus acciones
- ✓ Respetar las opiniones de los clientes.
- ✓ Mantener siempre un espíritu emprendedor.
- ✓ Ser cumplidos con todas las obligaciones adquiridas.

3.4.4 VALORES

Los valores son fundamentales dentro de una empresa por ende es importante que todos quienes conforma la cevichería “El Rincón Orense” tengan conocimiento de los mismos los cuales van enfocados a mejorar el crecimiento empresarial e individual entre ellos están los siguientes:

❖ HONESTIDAD

- ❖ El actuar con rectitud siendo éticos y legales en todas las acciones para corresponder a la confianza otorgada por nuestros clientes.

❖ RESPETO

- ❖ Ayuda a mantener una sana convivencia promoviendo el buen trato entre colaboradores, clientes y proveedores.

❖ **SOLIDARIDAD**

- ❖ Demostar ser solidarios en nuestro trabajo apoyándonos los unos a los otros con la finalidad de cumplir objetivos en común que va en beneficio de todos.

❖ **LEALTAD**

- ❖ Es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor, la lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas.

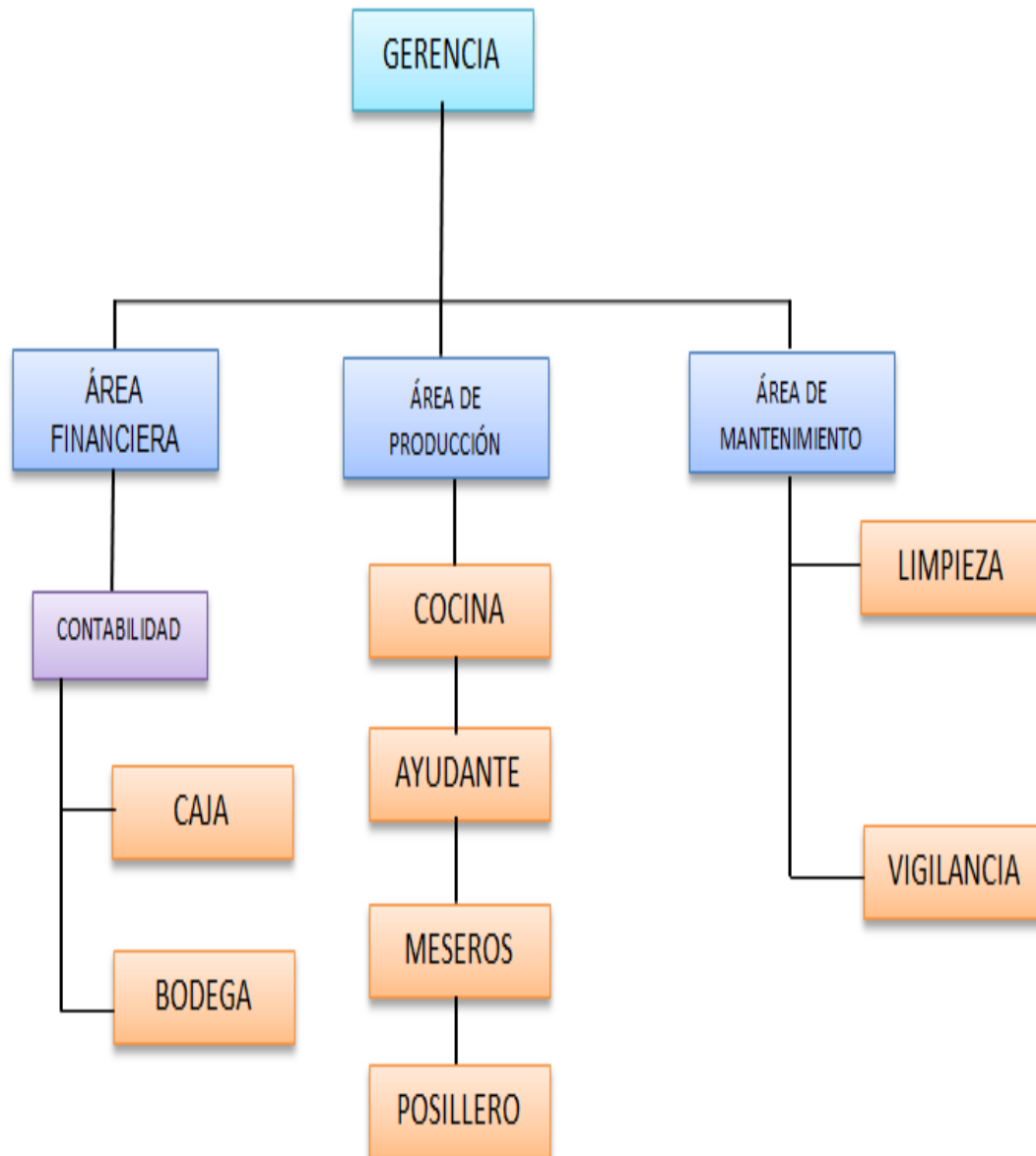
○ **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Es importante identificar con claridad los niveles jerárquicos con que cuenta la microempresa, tomando en cuenta los lineamientos funciones y responsabilidades de cada uno de ellos para evitar la duplicidad de funciones y establecer responsabilidades.

3.5.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL


CEVICHERÍA “EL RINÓN ORENSE”

Gráfico 21 *Organigrama Estructural*



Elaborado por: La Autora


3.6 MANUAL DE FUNCIONES

 <p>.... el sabor del mar en su paladar</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
<p>NOMBRE DEL CARGO</p>	<p>GERENTE PROPIETARIO</p>
<p>NIVEL: REPORTA A: SUPERVISA A:</p>	<p>DIRECTIVO NINGUNO PERSONAL DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS</p>
<p>FINALIDAD DEL CARGO</p> <p>El gerente propietario es el directo responsable de la planificación, organización, coordinación y control de las diferentes actividades de la cevichería</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cumplir con la normativa legal que se requiere para sostener el eficiente funcionamiento de los procesos internos institucionales. b. Identificar la naturaleza de un problema y decidir respecto del procedimiento para resolverlo. c. Motivar, desarrollar y dirigir al personal. d. Identificar las mejoras para la realización adecuada del trabajo. e. Seleccionar adecuadamente al personal que laborará en la cevichería. f. Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la cevichería. g. Responder ante la justicia y terceros por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave. h. Diagnosticar, analizar, planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo, con todas las áreas de la cevichería. i. Administrar los bienes y recursos de la cevichería 	

- j. Celebrar contratos con clientes y proveedores.
- k. Autorizar adquisiciones y pagos
- l. Desarrollar estrategias generales para lograr los objetivos y metas propuestas.
- m. Velar porque la imagen de la cevichería y los servicios que se brinden sean de calidad, en forma oportuna y eficaz.
- n. Revisar y analizar los estados financieros.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

- **Nivel de instrucción**
Superior
- **Título profesional:** Ingeniero en contabilidad y auditoría, Comercio Exterior, economistas o carreras a fines
- **Experiencia :**
De 2 a 5 años


	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR
NIVEL: REPORTA A: SUPERVISA A:	ADMINISTRATIVO GERENTE PROPIETARIO PERSONAL OPERATIVO
<p>FINALIDAD DEL CARGO</p> <p>Es el colaborador inmediato de la gerencia, con un conocimiento cabal de las actividades, además está capacitado para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros. b) Se encarga de llevar al día los estados financieros de la empresa. c) Controlar y documentar de acuerdo a las políticas y procedimientos d) establecidos los ingresos y egresos como resultado de las operaciones que se e) generen en la empresa f) Realizar las ventas del mostrador, así como auxiliar para el almacenista en las g) entradas a bodega. h) Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente i) Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar. j) Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones. 	


- k) Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.
- l) Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los Principios Contables generalmente Aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.
- m) Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa que es el software utilizado por la organización para dicha actividad.
- n) Elaboración de cheques para el recurso humano de la empresa, proveedores y servicios.
- o) Llevar libros contables (Diario, mayor y inventarios).
- p) Control y ejecución de solvencias de Seguro Obligatorio.


- q) Realización de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar


ESPECIFICACIONES DEL CARGO

- **Nivel de instrucción**
Superior
- **Título profesional:** Ingeniero en contabilidad y auditoría, Comercio Exterior, economistas o carreras a fines
- **Experiencia :**
De 3 a 5 años

	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	CAJERA
NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:	ADMINISTRATIVO CONTADOR PERSONAL OPERATIVO
FINALIDAD DEL CARGO Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor que recibe por el giro de las operaciones de la cevichería.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> a. Atender al cliente en orden de llegada y tratar a todos por igual. b. Mantener informado a su jefe inmediato sobre los acontecimientos relevantes que sucedan en su área de trabajo. c. Al momento de finalizar la jornada, el dinero recaudado deberá ser el mismo que figure en el reporte. d. Recibir los pagos de los clientes. e. Preparar el reporte de caja diariamente f. Entregar el cambio correcto cuando sea necesario. g. Revisión de la facturación y control de clientes. h. Suministra a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja i. Lleva el registro y control de los movimientos de caja. j. Requerimiento de suministros si lo requiere. k. Realiza cualquier otra tarea afín con el cargo que le sea asignada. 	
ESPECIFICACIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de instrucción Superior - Título profesional: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA - Experiencia : De 2 a 3 años en actividades similares 	

	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE MESEROS
NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:	OPERATIVO GERENTE MESEROS
FINALIDAD DEL CARGO Dirigir y asignar tareas a todos los meseros para garantizar la atención adecuada de los clientes.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> a. Ofrecer a los clientes de la cevichería una atención personalizada. b. Garantizar una excelencia en el servicio. c. Coordinar eficientemente a los meseros. d. Asegurar que se cumpla los estándares de servicio establecidos por la gerencia de la cevichería. e. Dominar el menú f. Garantizar el manejo higiénico de los alimentos en el área de servicio. g. Realizar el protocolo de servicio en salón. h. Garantizar el uso adecuado de las instalaciones. i. Ver que las mesas una vez que se desocupen estén limpias. 	
ESPECIFICACIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de instrucción Superior - Título profesional: Administrador de empresas. - Experiencia : De 1 año en actividades similares 	


	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	MESEROS
NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:	OPERATIVO JEFE DE MESEROS NINGUNO
FINALIDAD DEL CARGO Atender con prolijidad y esmero, brindar un ambiente cálido a los clientes.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> a. Recibir, atender, recomendar en el caso de ser necesario y despedir a los clientes. b. Proporcionar una comunicación y atención directa al cliente. c. Recepción de la orden o pedido de los clientes. d. Asesoramiento en el pedido al cliente. e. Conocer la preparación de cada uno de los productos a ofrecer. f. Responder en forma constructiva las posibles quejas de los clientes g. Prestar atención a los comentarios positivos o negativos de los clientes. h. Brindar información y asistir a los clientes en la selección y promoción de los diferentes tipos de platos. i. Elaborar los diferentes montajes de las mesas según el caso lo amerite. j. Servir y retirar lo utilizado por el cliente en el servicio. k. Verificar que el pedido no tarde mucho tiempo en llegar. l. Envolver los cubiertos y llenar los saleros. m. Controlar la satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos. 	
ESPECIFICACIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de instrucción Secundaria - Título profesional: Bachiller - Experiencia : De 1 año en actividades similares 	

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
<p>NOMBRE DEL CARGO</p>	<p>CHEF</p>
<p>NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:</p>	<p>OPERATIVO GERENTE PERSONAL DE COCINA</p>
<p>FINALIDAD DEL CARGO Se encarga de controlar todos los manejos y operaciones de cocina.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Garantizar el manejo higiénico de alimentos para el área de cocina. b. Garantizar el cumplimiento de las normas de higiene establecidas por el Ministerio de Salud. c. Organización general de la limpieza y buena presentación de la cocina. d. Supervisar los listados de requerimientos de pedidos de insumos para la preparación de los platos. e. Controla la calidad de los productos solicitados a la bodega. f. Observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento. g. Elaborar y componer los menús. h. Comprobar que todos los platos que salen a comedor lo hagan con la calidad y presentación debida. i. Indicar la cantidad a servir por ración a los clientes. j. Establece los horarios de comida del personal a su cargo. k. Asignar funciones y procedimientos al personal de cocina. l. Asesorar a la gerencia en la compra de los equipos o utensilios que se necesiten. m. Controlar y realizar el seguimiento de las normas de seguridad implementadas. 	

- n. Diseñar la carta.
- o. Dirigir al personal a su cargo.
- p. Realizar pedidos de utensilios de cocina con autorización de la administración.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO


- **Nivel de instrucción**
Superior
- **Título profesional:**
Administración gastronómica o carreras afines
- **Experiencia :**
De 1 año en actividades similares.


	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	COCINERO
NIVEL	OPERATIVO
REPORTA A:	CHEF
SUPERVISA A:	AYUDANTE DE COCINA
<p>FINALIDAD DEL CARGO: Cocinar platos complejos y sencillos, cumpliendo con las normas de nutrición, dietética e higiene para garantizar un servicio alimenticio de óptima calidad en la Organización.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Organizar y distribuir el trabajo al personal a su cargo. b. Asesorar al Chef en todo lo relativo a confección de menús, cartas, banquetes, al igual que en la definición de precios de venta al público. c. Responsabilizarse de la correcta conservación de los alimentos. d. Controlar que el personal a su cargo haga buen uso de las instalaciones, utensilios y demás instrumentos y pertenecientes a la cocina. e. Instruir al personal a su cargo y explicar diariamente la preparación de los platos que así lo requieran. f. Supervisar que el personal realice a cabalidad las distintas actividades encomendadas, siendo responsable de que los platos estén a su debido tiempo. g. Cocinar platos complejos y sencillos de acuerdo al menú solicitado. h. Efectuar inventarios y elaborar listas de requisición de alimentos. i. Organizar y ordenar el área de la cocina. j. Mantener limpio y en orden el sitio y equipos de trabajo. 	


k. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos.


ESPECIFICACIONES DEL CARGO

- **Nivel de instrucción**
Secundaria
- **Título profesional:**
Bachiller más cursos de cocina mayor de tres meses
- **Experiencia :**
De 1 año en actividades similares

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
<p>NOMBRE DEL CARGO</p>	<p>AYUDANTE DE COCINA</p>
<p>NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:</p>	<p>OPERATIVO COCINERO NINGUNO</p>
<p>FINALIDAD DEL CARGO: Colaborar con las diferentes actividades en la cocina así como en la preparación de los platos y mantenimientos del orden en el área de trabajo.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tener el conocimiento de la producción de platillos de la carta o el menú. b) Recibir, verificar y almacenar la cantidad de la mercadería comprada o solicitada a bodega. c) Mantener limpio del área de cocina. d) Alistar diariamente los materiales para la elaboración de los platos. e) Procesar materia prima. f) Montar y presentar los platos acorde a las especificaciones establecidas. 	
<p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de instrucción Secundaria - Título profesional: Bachiller - Experiencia : De 1 año en actividades similares. 	

	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	POSILLERO
NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:	OPERATIVO COCINERO NINGUNO
FINALIDAD DEL CARGO: Asegurar la correcta limpieza y buen estado de mantenimiento de todo el utillaje de cocina y del menaje de uso de los clientes.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> a) Recoger los utensilios del mesón y darles la limpieza adecuada. b) Aprovisionar de manera interna el menaje de uso de los clientes. c) Limpiar y lavar el menaje de uso interno de la cocina. d) Acomodar en los respectivos puestos la vajilla y utensilios de cocina. e) Entregar a los meseros la cristalería y cubertería limpia. f) Lavar los limpiones utilizados por el personal de cocina. g) Limpiar los mesones y áreas destinadas a la producción de los platos. h) Higienizar las tablas de picar y equipos de línea blanca. i) Barrer y trapear el piso de la cocina una vez terminada cada jornada de trabajo. j) Limpiar de forma interna los congeladores y refrigerador. k) Mantener limpio el lavado así como también todas las áreas que comprende la cocina. l) Dividir la basura proveniente de la cocina orgánica e inorgánica. 	
ESPECIFICACIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de instrucción Educación media, ciclo básico - Título profesional: No necesario - Experiencia : Ninguna. 	

 <p>.... el sabor del mar en su paladar</p>	MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
NOMBRE DEL CARGO	VIGILANTE
NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:	OPERATIVO GERENTE GENERAL NINGUNA
MISIÓN DEL PUESTO Garantizar la seguridad e integridad física de los clientes y personal de la cevichería así como sus bienes	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES a) Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles. Así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos. b) Efectuar controles de identidad si el caso lo amerita. c) Evitar actos delictivos o infracciones. d) Poner inmediatamente a disposición de los miembros de la policía a delincuentes de ser el caso. e) Garantizar un ambiente de paz y armonía. f) Proteger los bienes inmuebles de la cevichería.	
ESPECIFICACIONES DEL CARGO - Nivel de Instrucción: Tener título de bachiller - Capacitación: Prácticas de relaciones humanas. - Experiencia: Experiencia mínimo 1 año en cargos similares.	

 <p>... el sabor del mar en su paladar</p>	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
<p>NOMBRE DEL CARGO</p>	<p>PERSONAL DE LIMPIEZA</p>
<p>NIVEL REPORTA A: SUPERVISA A:</p>	<p>OPERATIVO ENCARGADO DE LA LOGISTICA NINGUNA</p>
<p>MISIÓN DEL PUESTO</p> <p>Mantener limpia y en orden los diferentes espacios de la cevichería, proporcionando un ambiente cálido contribuyendo a la imagen corporativa de la cevichería.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Realizar la limpieza de las diferentes áreas de la cevichería. b. Utilizar la indumentaria adecuada para la labor de limpieza. c. Ordenación de enseres d. Comunicar a sus superiores, las necesidades de material fungible (jabón, papel higiénico, etc.). e. Sacar diariamente la basura. f. Realizar la limpieza del baño por lo menos cuatro veces al día. g. En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto 	
<p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Instrucción: Tener título de bachiller - Capacitación: Prácticas de relaciones humanas. - Experiencia: Experiencia mínimo 1 año en cargos similares. 	

3.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS


FINANCIEROS.

La finalidad de la realización de la presente herramienta de trabajo es detallar como se deberán realizar los procedimientos de cada puesto de trabajo, que contiene el responsable y la acción a ejecutarse con las debidas medidas de control que ayuden a realizar una vigilancia permanente que ayude a minimizar los errores que pudieran surgir en cada uno de ellos.

Para que esta herramienta sea efectiva es necesario que sea revisada y aprobada por la autoridad competente, a más de ser difundida al personal para su aplicación.

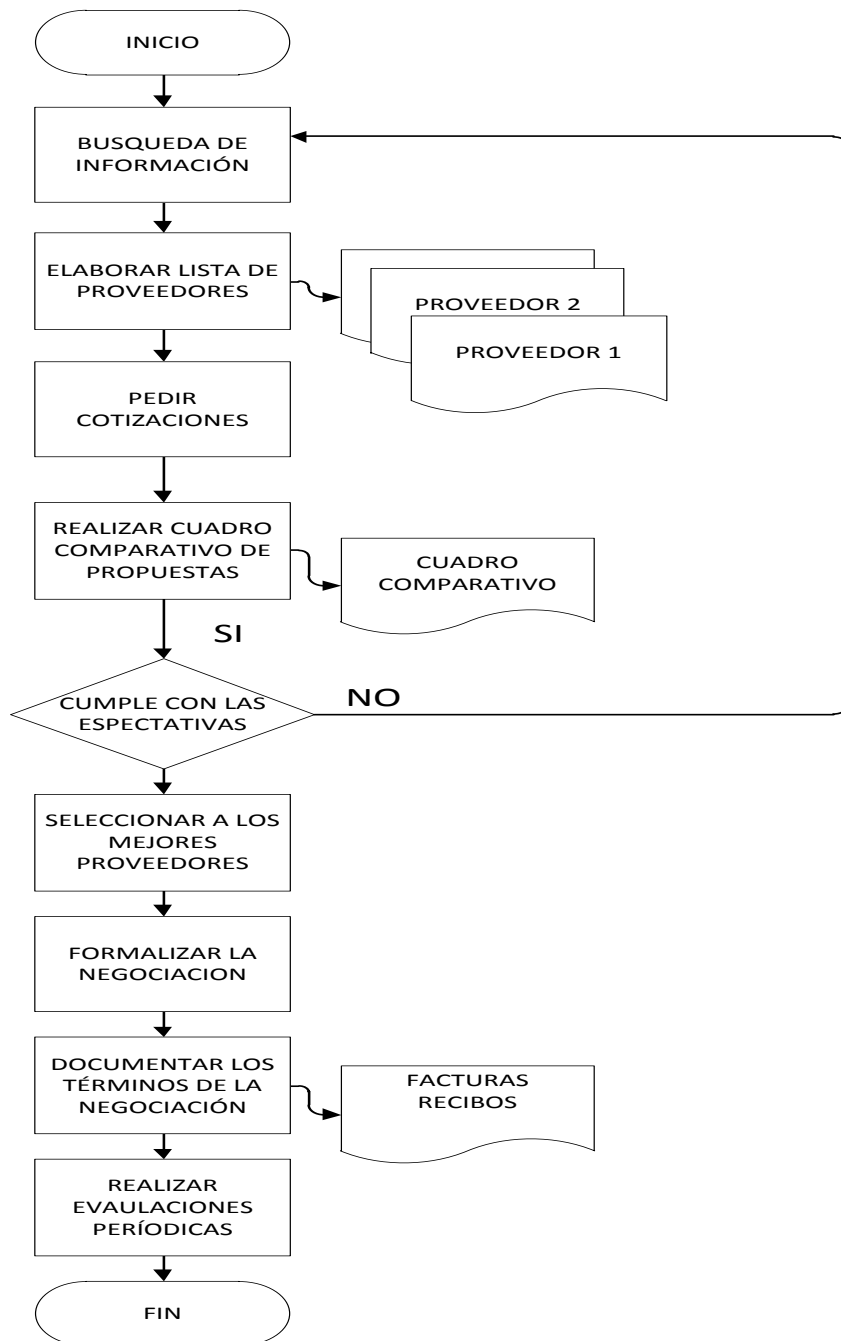
Es importante mencionar que se pueden realizar cambios en función de las necesidades de la pequeña empresa de acuerdo a su nivel de crecimiento y necesidades del entorno.

3.7.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS


		<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
PROCESO:	COMPRAS	
SUBPROCESO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	
RESPONSABLE:	GERENTE – PROPIETARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	<p>Seleccionar el proveedor más adecuado de materiales primas e insumos necesarios para el funcionamiento de la cevichería.</p>	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
1	Búsqueda de información en prensa, radio, televisión, páginas amarillas, internet, visitas a los puntos de venta, por referencias, etc.	
2	Elaborar una posible lista de proveedores.	
3	Realizar la solicitud de información en cuanto a precios, calidad, características del producto y condiciones de negociación.	
4	Realizar un cuadro comparativo con las propuestas presentadas.	
5	Seleccionar a los mejores proveedores tomando en cuenta calidad, precio, facilidades de pago.	
6	Realizar las negociaciones para convertirlo en proveedor fijo.	
7	Documentar los términos de negociación.	
8	Realizar una evaluación periódica de los proveedores.	

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 22 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

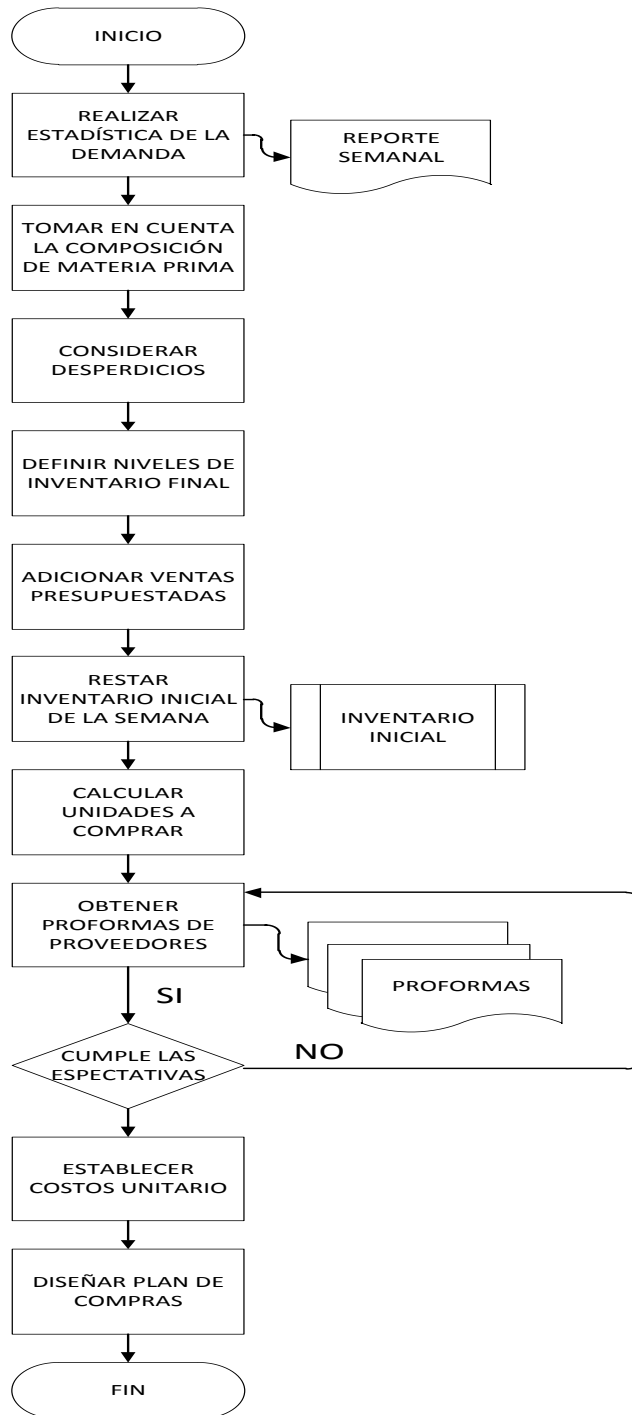


Elaborado por: Nory Pizarro


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
PROCESO:	COMPRAS	
SUBPROCESO:	ELABORAR UN PLAN DE COMPRAS	
RESPONSABLE:	GERENTE – PROPIETARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Realizar una planificación semanal de las compras en función de la demanda e inventario.	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
1	Registrar estadísticas semanales de la demanda de cada producto.	
2	Tomar como referencia la composición de materia prima de cada producto.	
3	Considerar los desperdicios de cada producto para de determinar lo real de materia prima a utilizarse	
4	Definir los niveles de inventario final esperado	
5	Adicionar ventas presupuestadas	
6	Restar inventario inicial de la semana	
7	Calcular las unidades a comprar	
8	Obtener proformas de proveedores	
9	Establecer costos unitarios	
10	Diseñar el plan de compras semanal	

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 23 ELABORAR UN PLAN DE COMPRAS

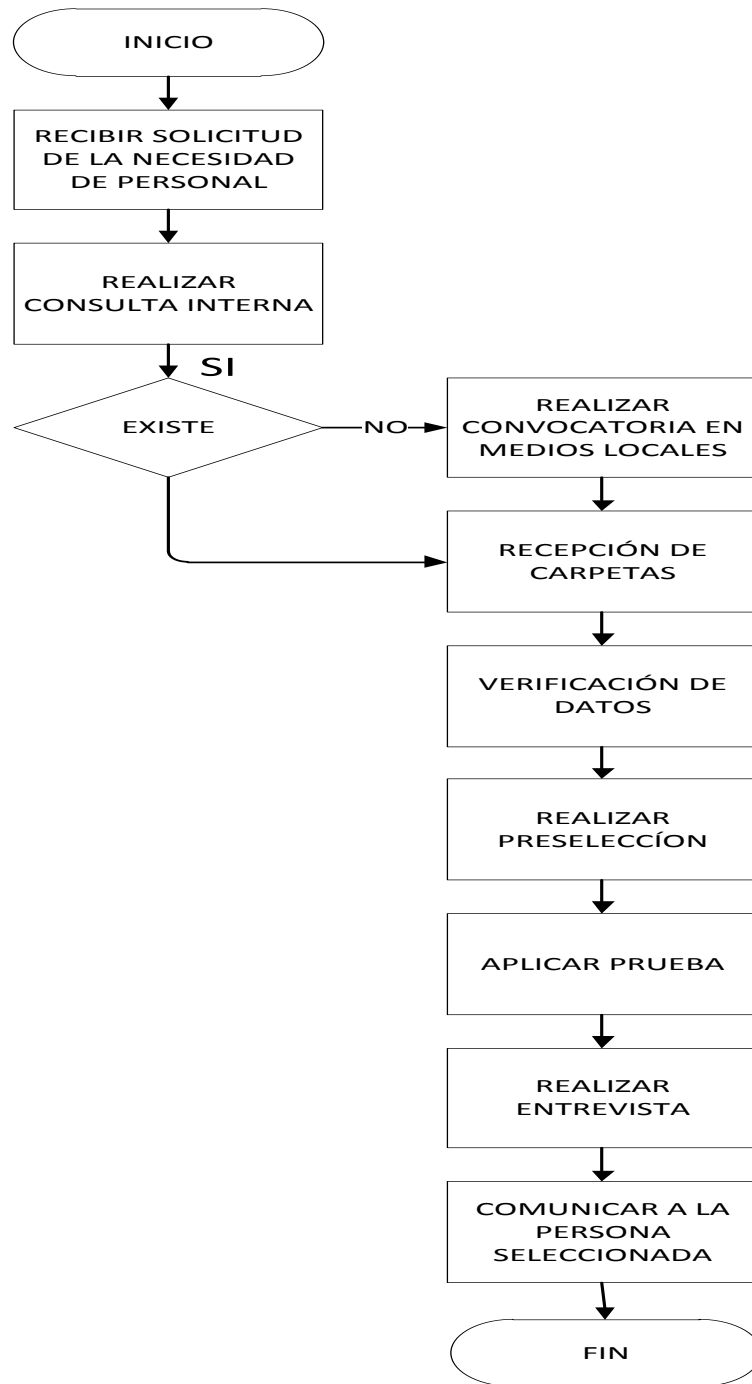


Elaborado por: Nory Pizarro


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
PROCESO:	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	
SUBPROCESO:	SELECCIÓN DE PERSONAL	
RESPONSABLE:	GERENTE – PROPIETARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Contar con el elemento humano apropiado para el desenvolvimiento de las diferentes actividades en la cevichería.	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
1	Recibir solicitud de la necesidad de personal (vacante)	
2	Realizar consulta a nivel interno del personal en referencia a personas que puedan ocupar la vacante.	
3	Realizar convocatoria de acuerdo al perfil requerido en los medios de comunicación locales.	
4	Recepción de carpetas	
5	Verificación de datos y referencias	
	Realizar un minucioso análisis.	
6	Establecer una terna finalista	
7	Aplicar una prueba como medio de verificación de conocimientos en el puesto que aspira	
8	Realizar la entrevista correspondiente señalando los términos del contrato como horario, sueldo y actividades a cumplir.	
9	Informar al candidato	

FLUJOGRAMA POR PROCESOS

Gráfico 24 SELECCIÓN DE PERSONAL

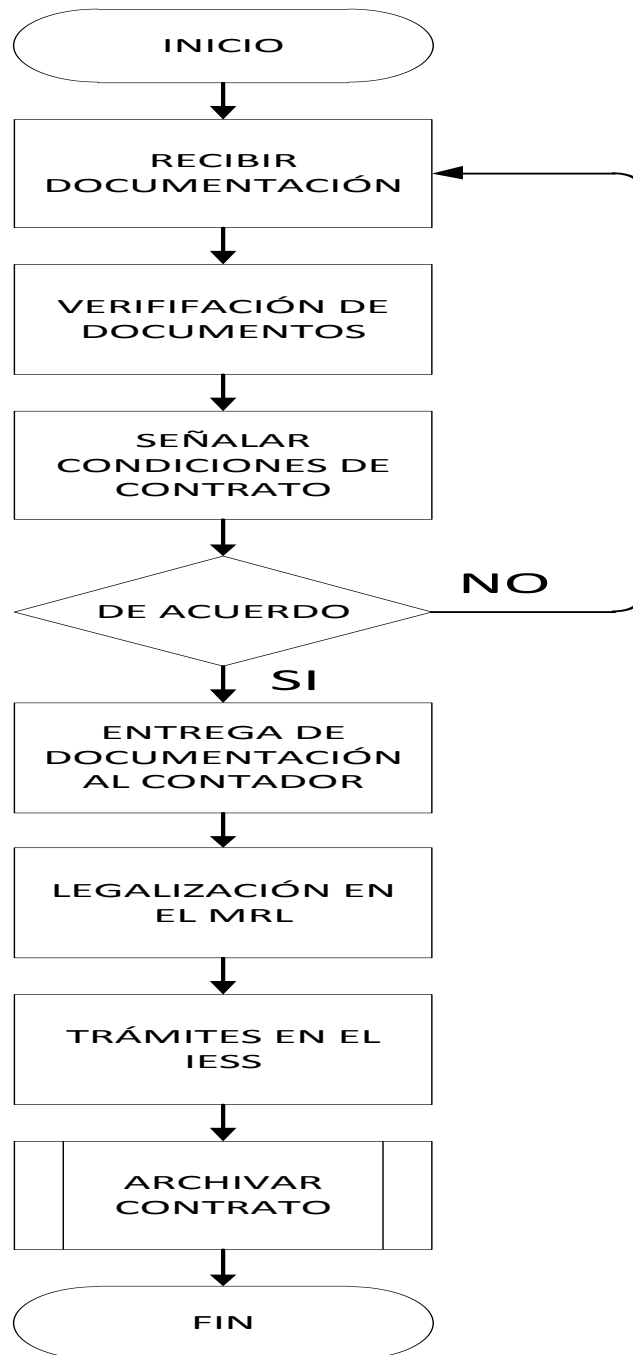


Elaborado por: Nory Pizarro


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”	
PROCESO:		SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	
SUBPROCESO:		CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
RESPONSABLE:		GERENTE – CONTADOR	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:		Contar con el elemento humano apropiado para el desenvolvimiento de las diferentes actividades en la cevichería.	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
1	Recibir documentos habilitantes para el contrato.		
2	Verificación que la documentación esté completa		
3	Notificar la fecha de ingreso, condiciones y actividades a realizar		
4	Firma del contrato por triplicado		
5	Entrega de los contratos al contador para su legalización y trámite respectivo.		
6	Legalizar la contratación en el Ministerio de Relaciones Laborales		
7	Realizar los trámites de afiliación en el IESS		
8	Archivar copia del contrato y la copia restante será entregada al empleado.		

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 25 *CONTRATACIÓN DE PERSONAL*

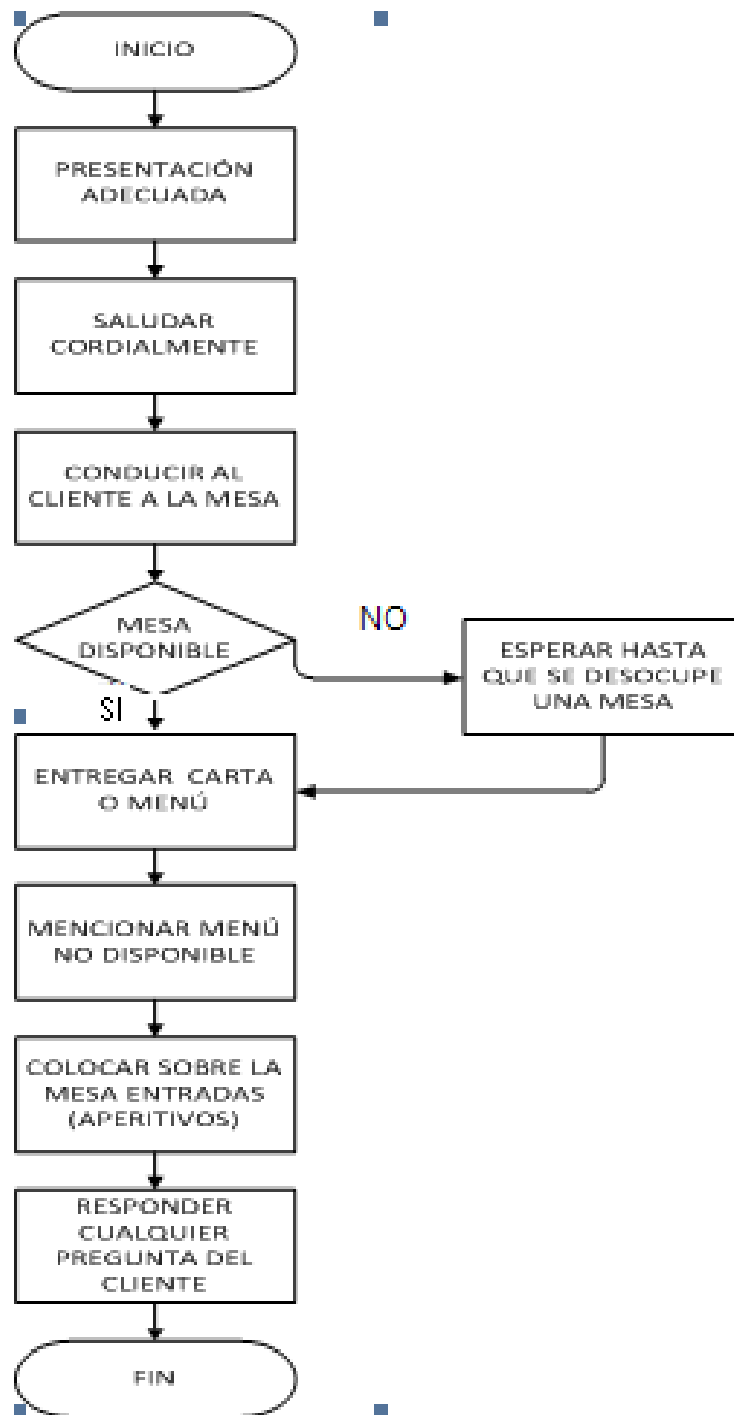


Elaborado por: Nory Pizarro

		<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
PROCESO:	CLIENTES	
SUBPROCESO:	ATENCIÓN CLIENTES	
RESPONSABLE:	JEFE DE LOGISTICA	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Recibir y asesorar al cliente antes de decidir su compra de los productos de la cevichería	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
1	Mantener una adecuada presentación.	
2	Saludar cordialmente al cliente	
3	Solicitar al mesero llevar al cliente a una mesa disponible, considerando tiempos que no genere malestar al cliente.	
5	Proporcionar la silla de bebe en el caso necesario con la finalidad de brindar todas las comodidades al cliente.	
4	Entregar las cartas o menú	
5	Mencionar el menú no disponible	
6	Colocar sobre la mesa picaditas como estrategia como bienvenida y compromiso.	
7	Prestar atención al cliente y no interrumpirle.	
8	Realizar sugerencias para asesorar el pedido en el caso que el cliente lo requiera.	
9	Responder a cualquier pregunta del cliente.	
10	Cuidar el lenguaje no verbal con los clientes, considerando que es un aspecto de gran importancia para un buen servicio.	
11	Brindar un valor agregado al cliente en el servicio.	


FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 26 ATENCIÓN AL CLIENTE



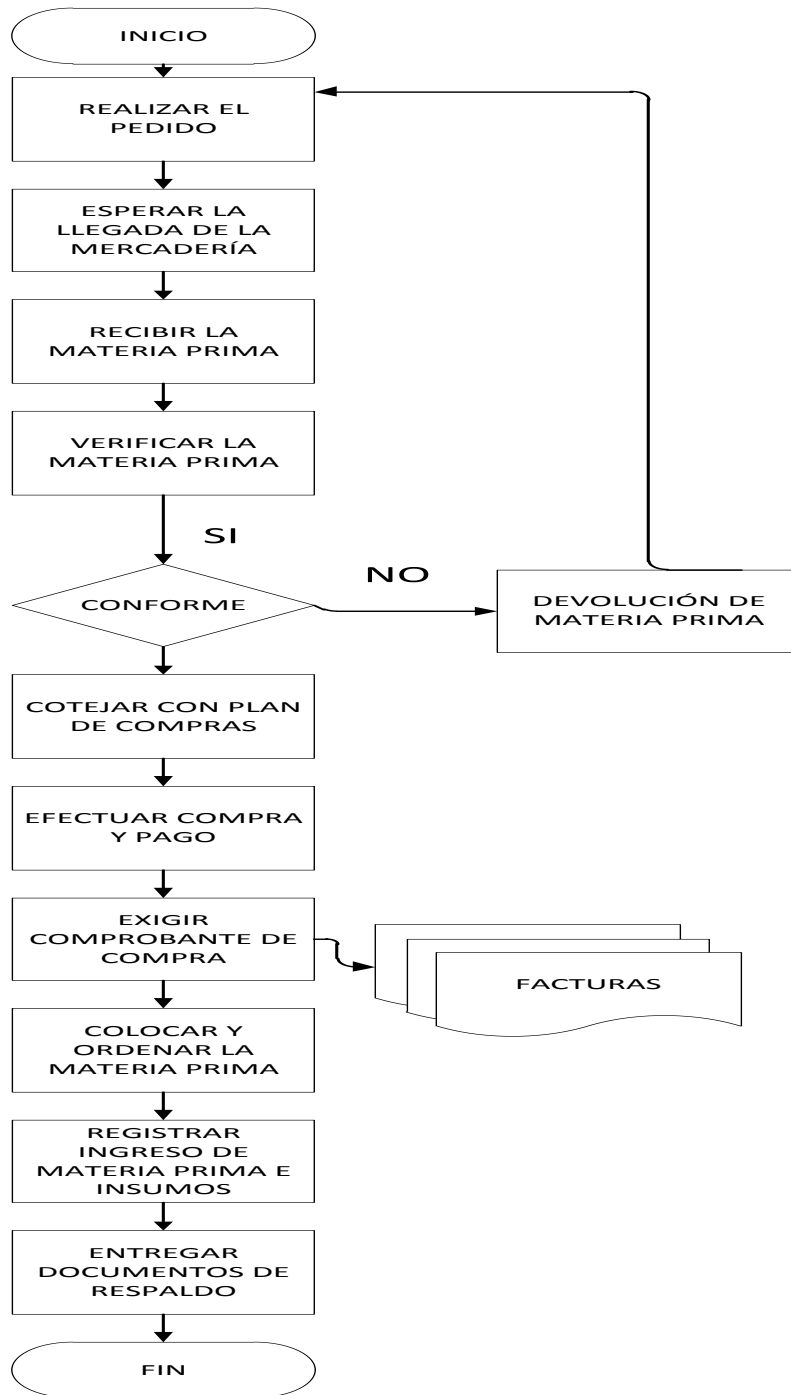
Elaborado por: Nory Pizarro

3.7.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS


		<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”</p>
PROCESO:	FINANCIERO	
SUBPROCESO:	COMPRAS DE MATERIA PRIMA	
RESPONSABLE:	BODEGUERO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Realizar el proceso de compras de las materias primas e insumos utilizados en la cevichería	
PROCEDIMIENTOS		
Nº	ACTIVIDADES	
1	Realizar el pedido vía telefónica o internet si es el caso o acudir a los sitios de expendio directamente según el plan de compras semanal.	
2	Esperar la llegada de la mercadería.	
3	Recibir la materia prima	
4	Verificar la materia prima	
5	Cotejar con el pedido según el plan de compras semanal	
6	Entregar el cheque o efectivo al proveedor valores emitidos por el contador con autorización previa del gerente tomando en cuenta las condiciones de pago establecidas en el convenio.	
7	Exigir comprobante de compras.	
8	Colocar y ordenar la materia prima previamente proporcionada por el Chef en los lugares respectivos.	
9	Entregar los documentos de respaldo al contador para su respectivo registro y contabilización.	
10	Registrar la transacción en los libros de inventario.	

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 27 PROCESO DE COMPRAS

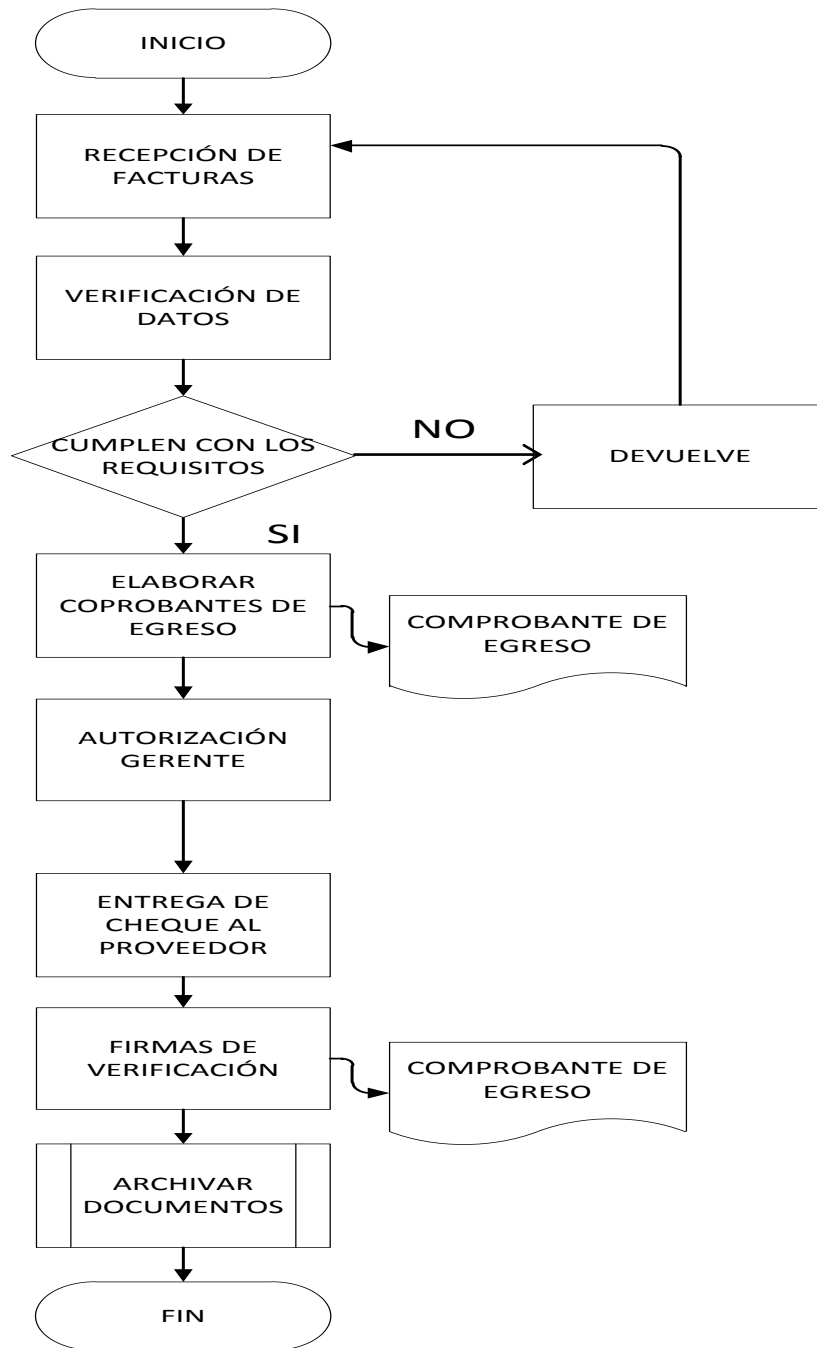


Elaborado por: Nory Pizarro


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
PROCESO:	FINANCIERO	
SUBPROCESO:	PAGO A PROVEEDORES	
RESPONSABLE:	CAJERA – CONTADOR	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Registrar el proceso a seguir en el pago de los diferentes proveedores.	
PROCEDIMIENTOS		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recepción de facturas	Contador
2	Verificación de la legalidad de las facturas	Contador
3	Revisión del valor neto a pagar	
4	Elaborar comprobante de egreso	Contador
5	Elaborar del cheque respectivo teniendo cuidado en datos como: nombres del proveedor, valor, firmas y fecha.	Contador
6	Legalizar el cheque haciéndole firmar al gerente para su respectivo cobro	Contador Gerente
7	Entregar el cheque y documentos de respaldo del pago al proveedor	Cajera
8	Registrar las firmas correspondientes en los comprobantes de egreso	Cajera
9	Registrar contablemente el pago de los proveedores	Contador
10	Archivar los documentos en orden cronológico	Contador

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 28 PAGO A PROVEEDORES

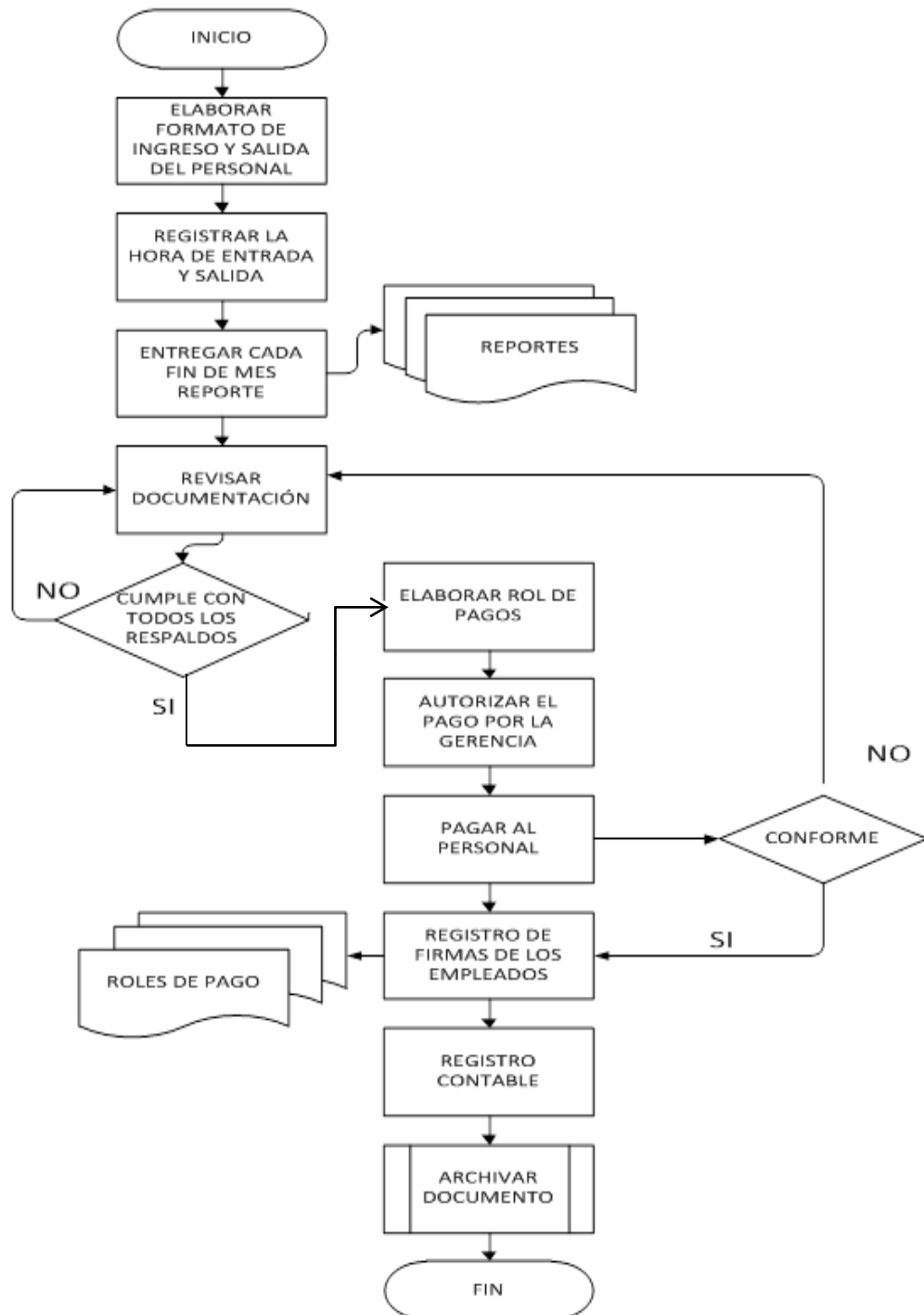


Elaborado por: Nory Pizarro


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
PROCESO:	FINANCIERO	
SUBPROCESO:	PAGO DE NÓMINA	
RESPONSABLE:	CAJERA	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Establecer los procedimientos a seguir en el pago de nómina al personal de la cevichería.	
PROCEDIMIENTO		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Elaborar un formato para registrar el ingreso y salida del personal así como las novedades presentadas en el día.	Contador
2	Registrar la hora de entrada y salida del personal	Jefe de Logística
3	Controlar que la hoja de ingreso y salida cuenta con las firmas respectivas.	Jefe de Logística
4	Entregar al fin de cada mes al Contador las hojas de ingreso y salida así como certificados que justifiquen la inasistencia.	Jefe de Logística
5	Revisar toda la documentación	Contador
6	Elaborar el rol de pagos	Contador
7	Hacer sumillar los roles de pago a la Gerente.	Contador
8	Pagar a los empleados de la cevichería	Contador
9	Registrar firmas de los empleados en los roles de pago	Contador
10	Realizar el registro contable	Contador
11	Archivar los roles de pago	Contador

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 29 PAGO DE NÓMINA

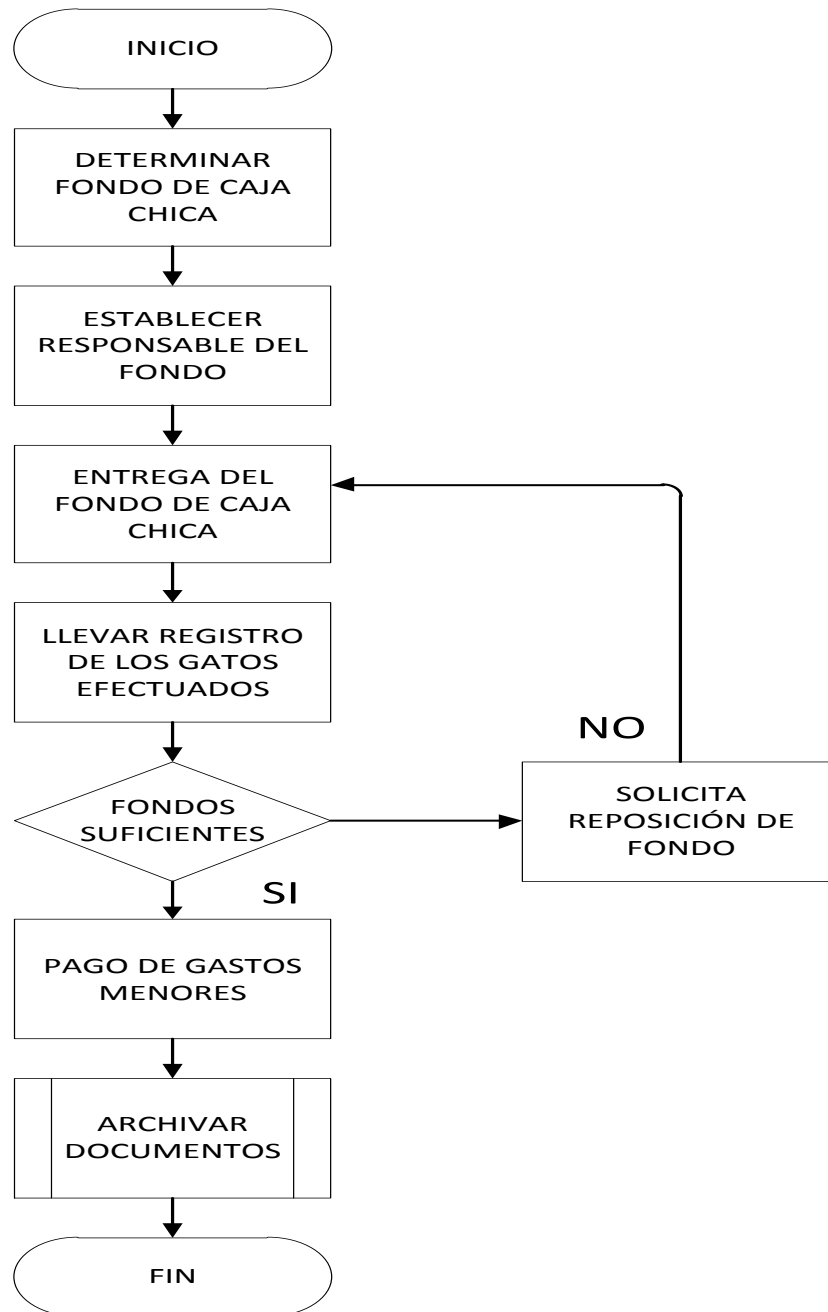


Elaborado por: Nory Pizarro


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
PROCESO:	FINANCIERO	
SUBPROCESO:	MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA	
RESPONSABLE:	GERENTE – CAJERA	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Normar el uso del fondo de caja chica para gastos pequeños y urgentes que tenga la cevichería.	
PROCEDIMIENTO		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Determinar fondo mínimo del fondo de caja chica	Gerente
2	Delegar la responsabilidad para el manejo del fondo de caja chica	Gerente
3	Asumir la responsabilidad del manejo del fondo de caja chica.	Cajera
4	Entregar el fondo correspondiente de caja chica	Gerente
5	Recibir el dinero y firmar documentos de respaldo de la entrega del fondo de caja chica.	Cajera
6	Llevar un registro de todas los desembolsos efectuados	Cajera
7	Archivar todos los documentos de respaldo de los gastos efectuados para el reembolso del fondo.	Cajera
8	Solicitar reposición del fondo de caja chica cuando éste se agote hasta un 80%	Cajera
9	Entregar toda la documentación de respaldo de los gastos efectuados al Contador para su respectivo registro.	Cajera

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 30 MANEJO DE CAJA CHICA

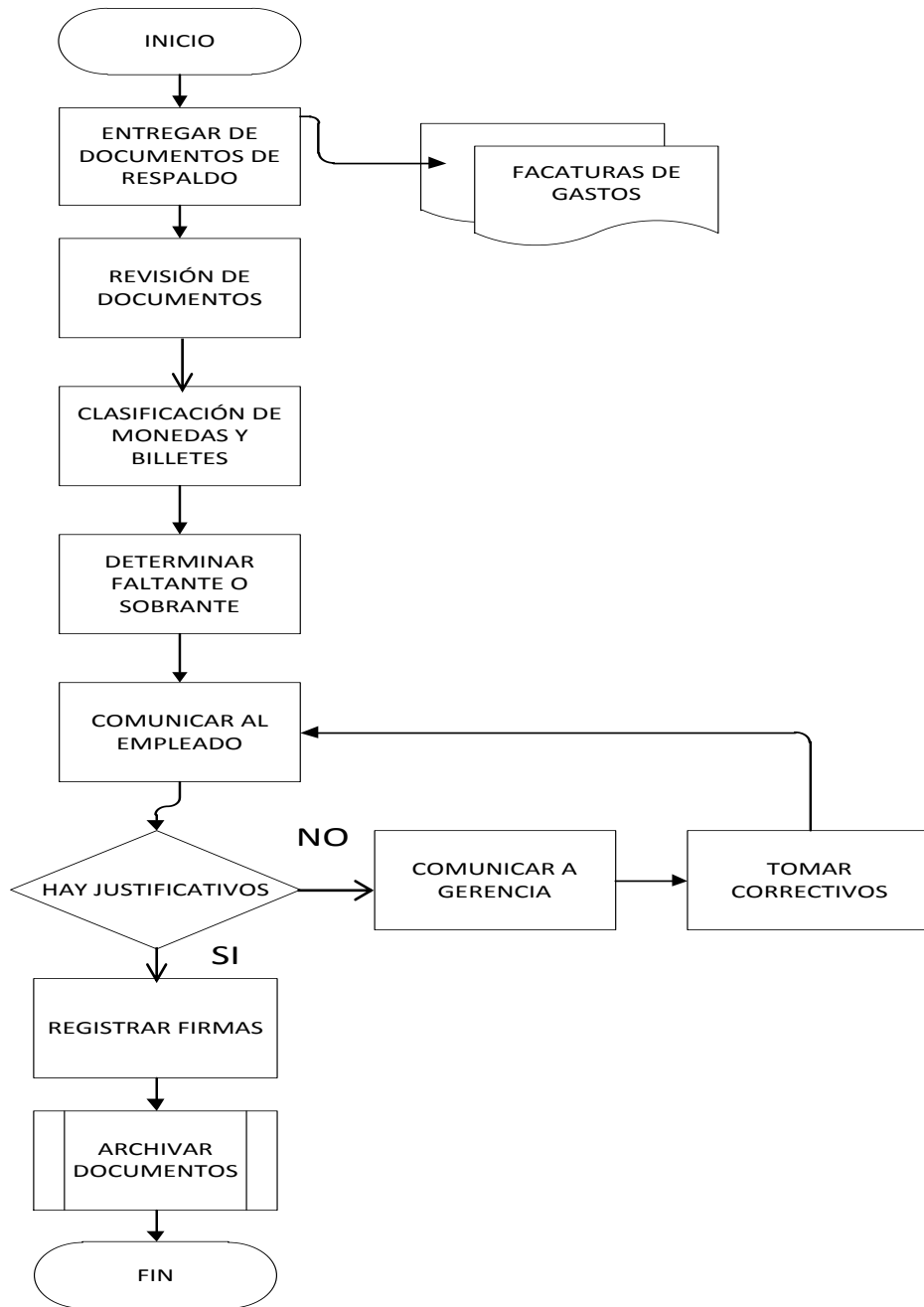


Elaborado por: Nory Pizarro

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”
PROCESO:	FINANCIERO	
SUBPROCESO:	ARQUEO DE CAJA CHICA	
RESPONSABLE:	CONTADOR - CAJERA	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTOS:	Reponer el fondo de caja chica para gastos pequeños y urgentes que tenga la cevichería.	
PROCEDIMIENTO		
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Entregar documentación de respaldo de los gastos efectuados en el día.	Cajera
2	Revisar documentación presentada.	Contador
3	Registrar en el documento correspondiente de “Arqueo de Caja”	Contador
4	Clasificar por grupos de acuerdo a la denominación tanto en billetes como en monedas.	Contador
5	Determinar la existencia o no de faltantes o sobrantes del fondo de caja chica	Contador
6	Comunicar al empleado en el caso de presentarse faltantes o sobrantes la reposición inmediata en un tiempo máximo de 48 horas de los fondos.	Contador
7	Comunicar a la gerente en el caso que no exista justificación para la toma de acciones correctivas	Contador
8	Registrar las firmas de las personas que intervienen en el arqueo	Contador
9	Archivar los documentación	Contador

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico 31 ARQUEO DE CAJA CHICA



Elaborado por: Nory Pizarro

3.8 NORMATIVA MARCO LEGAL

Se refiere al cumplimiento de requisitos legales para la apertura de la Cevichería “EL RINCÓN ORENSE”

DERECHO.

Conjunto de leyes y preceptos que están sometidos los hombres en su vida social.

DERECHO DE TRABAJO

Regula la actividad de los trabajadores desde el punto de vista técnico jurídico que tienen dependencia ajena, su labor es proteger el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y será útil para la creación de la Cevichería “EL RINCÓN ORENSE” en conocimiento de sus derechos para que ejerzan su trabajo libre y espontáneamente.

3.8.1 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PROPUESTO PARA LA CEVICHERÍA EL RINCÓN ORENSE

CAPÍTULO I

DEL OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art. 1. OBJETO SOCIAL. Cevichería “El Rincón Orense”, es el nombre comercial y su representante legal es la Sra. Olinda Macías, bajo su Registro Único de Contribuyente como persona natural y con fines de lucro sin personería jurídica diferente de su propietario. La actividad económica consiste principalmente en la elaboración y preparación de platos típicos de la Costa a base de mariscos. Con local ubicado en la calle Oviedo 11-58 y Av. Jaime Rivadeneira de la ciudad de Ibarra, Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

Art.2.- OBJETIVO DEL REGLAMENTO.- El presente reglamento tiene por objeto normar las relaciones entre la cevichería “El Rincón Orense” de propiedad de la Sra. Olinda Macías y sus empleados sujetos al Código de Trabajo, a quienes se les denominará “Empleados” o “Trabajadores”. A la parte empleadora se le denominará en los posterior simplemente como “El Rincón Orense”

Art. 3.- De acuerdo a lo expresa anteriormente el presente reglamento interno pasa a formar parte integrante de los contratos individuales de trabajo que se celebren con sus trabajadores.

CAPÍTULO II

DE LA VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE

Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 4 VIGENCIA.- Este reglamento interno comenzará a regir desde la fecha que sea aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales..

Art. 5.- CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.- “El Rincón Orense” difundirá éste reglamento interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible dentro de cada una de sus dependencias, entregará un ejemplar del mismo a cada uno de sus empleados.

En ningún caso podrá invocarse como desconocimiento de éste reglamento como motivo de excusa.

Art. 6.- ALCANCE.- El alcance del presente reglamento incluye todas las disposiciones constantes en el presente reglamento, las del Código de Trabajo Ecuatoriano, igualmente se incorporará cualquier Ley de Protección Social, vigentes a la fecha o que se expida en el futuro.

Art.7.-ÁMBITO DE APLICACIÓN. El reglamento es de aplicación para todos los empleados y trabajadores que laboren en la cevichería “El Rincón Orense”.

CAPÍTULO III

DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES

Art. 8.- Son empleados o trabajadores de la cevichería “El Rincón Orense” todas las personas que luego de haber cumplido con los requisitos de ingreso establecido en los manuales e instructivos de la cevichería “EL RINCÓN ORENSE”, en virtud de contratos de trabajo escritos, conforme lo establece el Código del Trabajo, que se encuentran debidamente firmados conjuntamente con el propietario de la cevichería “El Rincón Orense”, legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales y que por tanto perciben su remuneración directamente del empleador. Serán en consecuencia parte del contrato:

- a) El Trabajador: Que es la persona que se obliga a prestar sus servicios;
- b) El Empleador: Que es la persona o entidad a quien se prestan los servicios, en este caso la cevichería “El Rincón Orense”

Art. 9. La aceptación de nuevos trabajadores a la cevichería “El Rincón Orense”, es responsabilidad del Gerente General, de acuerdo a las necesidades del empleador.

Art. 10 De conformidad con lo que establece el Código de Trabajo codificado en el artículo 42 numeral 7 el departamento del Talento Humano o llevará registros de sus trabajadores en los datos relacionados con el cargo o trabajo que desempeña, clase de contrato domicilio, remuneración, fecha de ingreso y de salida, cursos realizados, amonestaciones y multas.

Art. 11. El Rincón Orense” no realiza dentro de su proceso de selección ningún tipo de discriminación relacionado con raza, género, orientación sexual o preferencias religiosas o políticas de rango social o económico, edad, idioma, nacionalidad o discapacidad garantizando un trato justo sin prejuicios y con iguales oportunidades de crecimiento profesional.

Art. 12.- Todos los trabajadores de “EL RINCÓN ORENSE” sin excepción deberá frimar el respectivo contrato de trabajo previo a su ingreso. Cualquier otro documento que sea elaborado y/o suscrito por autoridad distinta no acarreará obligación laboral para el empleador.

Ar. 13.- La determinación o asignación de trabajo, forma o lugar en que laborará cada trabajador, quedará a criterio exclusivo de “El Rincón Orense” y expresamente constará en el contrato de trabajo, para lo cual considerará los conocimientos técnicos, profesionales, experiencia, instrucción y funciones.

CAPÍTULO IV

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATO

Art. 14. Los trabajadores de “EL RINCON ORENSE”, cesarán definitivamente en sus funciones o terminará con los contratos celebrados con el empleador por las causas determinadas en el código de trabajo.

Art. 15.- El trabajador que termine su relación contractual con “El Rincón Orense”, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código de Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales en los términos establecidos en el Código de Trabajo, dicha liquidación deberá ser cancelada en la Inspectoría de Trabajo siguiendo el procedimiento establecido para el efecto.

CAPÍTULO V

DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

DEL TRABAJADOR

A. DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Art. 16 Entre las obligaciones del Trabajador están las determinadas por la Ley, las disposiciones internas de “El Rincón Orense” en el Contrato de Trabajo y este Reglamento.

Así pues son las obligaciones del Trabajador:

- a) Cumplir las leyes, reglamentos instructivos, normas y disposiciones vigentes en “EL RINCON ORENSE”.
- b) Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones de sus puestos.
- c) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de sus superiores jerárquicos; sin embargo en ningún caso los trabajadores estarán obligados a cumplir órdenes que signifique para ellos responsabilidad civil o penal.
- d) Observar en forma permanente armonía, respeto, cortesía, y consideración debidas en sus relaciones con el público en general y con sus compañeros de trabajo, superiores y subalternos.
- e) Todas las órdenes emanadas por los superiores jerárquicos dentro de la organización de la empresa deberán ser acatadas con puntualidad por los trabajadores, sin perjuicio, a que pueda formular reparos en forma concreta sin quebrantamiento de la disciplina.
- f) Velar por los intereses de “EL RINCON ORENSE” y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles

y bienes en general, confiados a su custodia y administración o utilización.

- g) Guardar discreción y respeto a datos confidenciales relacionados con su trabajo y observar la reserva respectiva.
- h) Vigilar que los equipos y herramientas a su cargo no sufran daño y en caso de existir deberá comunicarlo de inmediato al gerente de área, caso contrario, el incumplimiento de este artículo será considerado como negligencia y por tanto falta grave.
- i) Reemplazar a un compañero cuando se encuentre en goce de sus vacaciones anuales o cuando falte por cualquier motivo o en general cuando la buena marcha de “El Rincón Orense” lo requiera.
- j) Guardar sigilosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de productos en cuya elaboración concorra directa o indirectamente o de los que tenga conocimientos en razón del trabajo que ejecuta.
- k) Los trabajadores que tuvieren a su cargo y responsabilidad de el dinero o bienes de “EL RINCON ORENSE”, son personal pecunariamente responsables de toda pérdida, faltante o detrimento de los bienes o fondos bajo su custodia y responsabilidad, “El Rincón Orense” solicitará caución al o los empleados que tengan a su cargo el manejo o custodia de dinero o títulos valores, sin embargo, el empleador se reserva el derecho de acudir a las acciones civiles o penales en caso de que sea necesario.
- l) Es obligación de todos los trabajadores el restituir al empleador los materiales sobrantes que se hubiere entregado y no fueron utilizado, el ocultar este hecho y hacer uso de los mismos en beneficio propio se considerará como falta de honradez.
- m) Trabajar horas adicionales en caso de emergencia o necesidad de la cevichería “El rincón Orense”.

- n) Trabajar, en casos de peligro o fuerza mayor por un tiempo mayor a la jornada máxima o en días de descanso, cuando peligran los intereses de los compañeros o del empleador conforme lo determina el Código del Trabajo, tendrá derecho al aumento de su remuneración conforme lo determina el Código del Trabajo.
- o) Dar aviso al empleador con anticipación, cuando por causa justa, llegare tarde o faltare al trabajo.
- p) Todo obrero y trabajador deben registrar el ingreso y a las instalaciones de la empresa cuantas veces sean necesarias en el reloj tarjetero o en cualquier otro dispositivo que cumpla similares funciones.

B. DE LAS PROHIBICIONES DE TRABAJADORES

Art. 17. El trabajador, a más de las prohibiciones expresamente señaladas en el artículo 46 del Código del Trabajo, está así mismo prohibido de realizar los siguientes actos o adoptar las siguientes conductas:

- Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros jefes o personas, así como documentos, útiles equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminados, vehículos, muebles, maquinaria y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización en lugares del trabajo.
- Tomar del lugar de trabajo, sin permiso del empleador, para beneficio personal, útiles de trabajo, valores, documentos, equipos, materia prima, productos en proceso o terminados, vehículos, muebles y bienes en general.
- Ingerir bebidas alcohólicas o hacer uso de estupefacientes durante las horas de trabajo, dentro de sus instalaciones, o presentarse en estado de embriaguez o con muestras evidentes de haber ingerido licor o sustancias alucinógenas así como conservarlas en sitios de trabajo.

- Portar armas de cualquier clase dentro de las instalaciones de la cevichería “ El Rincón Orense” con excepción de aquellos implementos de trabajo entregados por el empleador como instrumento de su labor.
- Protagonizar escándalos y proferir palabras soeces, o propiciar o alentar e intrervenir en altercado.
- Negarse en forma reiterada a acatar las instrucciones que reciba de sus superiores tanto para el trabajo como las relativas a la prevención de accidentes de trabajo y en general.
- Abandonar el trabajo en forma reiterada sin autorización del jefe
- No realizar la labor asignada.
- Hacer ingresar a familiares o amigos a las instalaciones de la cevichería “EL RINCON ORENSE” sin autorización.
- Permanecer en las instalaciones de “EL RINCON ORENSE”, fuera de la jornada de trabajo sin la correspondiente autorización o justificación.
- Dormirse durante las horas de trabajo en las instalaciones de la cevichería “EL RINCON ORENSE”.
- Dar a conocer a terceros secretos técnicos de fabricación a los cuales tengan acceso o conocimiento directo o indirecto por razones de trabajo, o beneficiarse personalmente de los mismos haciendo competencia a la cevichería “EL RINCÓN ORENSE”, además se reserva el derecho de seguir las acciones legales correspondientes.
- Hacer cualquier acto que comprometa las buenas condiciones de calidad e higiene establecidas en los productos elaborados por la cevichería “EL RINCON ORENSE”.

C. DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art. 18.- Serán derechos de los trabajadores de la cevichería “EL RINCON ORENSE” los siguientes:

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, más los beneficios legales y los beneficios de la cevichería “EL RINCON ORENSE”, establecidos y los que establezcan.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales pagadas, de acuerdo con la ley y las normas constantes en este Reglamento.
- c) Recibir un trato considerado respetuoso, acorde a su dignidad y condición humana.
- d) Dar una solución justa a los requerimientos de los trabajadores, dando una explicación razonable en caso de no poder atender tales requerimientos.
- e) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los instructivos correspondientes.
- f) A todo trabajador se le proporcionará los instrumentos, útiles, y materiales y medios necesarios para que pueda cumplir con las funciones específicas para las que fue contratado.
- g) Recibir estímulos de carácter moral o económico, de acuerdo con los instructivos respectivos.
- h) Ejercer el derecho al reclamo, ante el respectivo funcionario, siguiendo el orden jerárquico correspondiente, cuando considere que alguna decisión, puede perjudicar, en el campo administrativo.
- i) Ejercer el derecho a la defensa para las sanciones disciplinarias contempladas en el capítulo “Del Régimen Disciplinario”. Del presente reglamento.
- j) Recibir capacitaciones o entrenamiento, de acuerdo con los programas desarrollo profesional que determine “El Rincón Orense” tendientes a elevar los niveles de eficiencia en el desempeño de sus funciones.
- k) Los demás que se establezca en el Código del Trabajo, Leyes, Reglamentos especiales o instructivos, disposiciones y normas de “El Rincón Orense”.

DE LOS ATRASOS

Art.19.De acuerdo a lo dispuesto en el (Art. 63) del Código de Trabajo el empleador exhibirá los horarios de trabajo, los mismos que deberán ser acatados por todos y cada uno de los trabajadores.

- a) Establecer una tolerancia de 5 minutos para el ingreso, para la finalidad del cálculo de nómina y puntualidad absoluta para auditorías internas.
- b) La justificación de los atrasos de los trabajadores deberán resolverlo los jefes de área considerando siempre los principios de justicia, equidad e igualdad.

DE LAS AUSENCIAS AL TRABAJO

Art. 20. Es obligación de todos y cada uno de los trabajadores justificar las ausencias al trabajo a su inmediato superior.

SE DEBERÁ JUSTIFICAR:

Todas las faltas o ausencias al trabajo deben ser justificadas a los jefes de área dentro de las primeras 24 horas siguientes a la falta o ausencia del trabajo.

Los trabajadores que por enfermedad se vieren obligados a faltar al trabajo deberán dar aviso telefónico a primera hora de la jornada laboral al jefe directo y entregar el certificado de haber sido atendido preferentemente en el IESS o en el dispensario que la empresa destine para efecto, caso contrario se considera falta injustificada, dará a conocer a la empresa dentro de los tres primeros días de producida la enfermedad; “El Rincón Orense”, se reserva el derecho de comprobar la enfermedad

de conformidad con la facultad establecida en el Art. 178 del Código de Trabajo.

Art. 21.- Son causas suficientes para justificar una falta las siguientes:

- a) Enfermedad debidamente comprobada con el certificado médico preferentemente del IESS o del dispensario que el empleador destine para el efecto, comunicando este particular por escrito de acuerdo a lo que dispone en el Art. 177 del Código de Trabajo.
- b) Calamidades domésticas debidamente comprobadas hasta por tres días laborales (caso fortuito o fuerza mayor, tales como enfermedad, fallecimiento, de un familiar íntimo hasta con segundo grado de consanguinidad o afinidad, nacimiento de un hijo y accidentes).
- c) La necesidad de acudir a un llamado de autoridad o de un Juez o para atender asuntos personales o administrativo debidamente comprobados los previstos en el Código de Trabajo.
- d) En el eventual caso de que un trabajador fuere privado de la libertad no se considerará como falta injustificada hasta por tres días.
- e) Por maternidad, la trabajadora presentará con la debida anticipación el certificado emitido por un facultativo del IESS, a fin de hacer uso de su licencia por 15 días antes y 90 días después del parto, según lo establecido en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO VI

DE LAS VACACIONES LICENCIAS Y PERMISOS

DE LAS VACACIONES

Art. 22. Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período de vacaciones de quince días ininterrumpidamente, incluidos los días no laborables.

Los trabajadores que han prestado servicios por más de 5 años ante el mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de 1 día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirá en dinero la remuneración correspondiente a los días excedente

Art. 23.- El empleador en coordinación con los jefes de los departamentos u oficinas de su jurisdicción, elabora en el mes de diciembre de cada año, el calendario de vacaciones del personal a su cargo el siguiente año que tendrá vigencia del primero de al treinta y uno de diciembre, tomando en consideración que afecte el mismo desenvolvimiento de la cevichería “El Rincón Orense”.

El calendario podrá ser ajustado en el transcurso del año por requerimientos de la cevichería “El Rincón Orense”, y notificar a los trabajadores con 15 días de anticipación.

Art. 24. Por lo menos con 48 horas de anticipación al goce de vacaciones el empleador liquidará al trabajador los valores que le corresponden por este concepto, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 71 del código del Trabajo.

Art. 25. Las vacaciones anuales constituyen en derecho irrenunciable (Art. 72 del Código de Trabajo), que no puede ser compensado con valor en su dinero.

Art. 26.- Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que hayan transcurrido doce meses continuos en “EL RINCON ORENSE”.
- b) Cumplir con las disposiciones que el Empleador establezca con relación al manejo entrega de bienes, documentación a su cargo, valores, documentos, útiles, equipos, insumos, materia prima productos en

proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, administración; con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones.

- c) Que las vacaciones solicitadas consten en el calendario de cada departamento o área de producción.

Art. 27.- Las vacaciones serán aprobadas por el superior inmediato y autorizadas por escrito, por el Empleador.

Art. 28.- En concordancia con lo dispuesto en el Código del Trabajo, en caso de requerimiento de servicio, “El Rincón Orensense” puede diferir la fecha de vacaciones del trabajador y acumuladas para el año siguiente, particular que se comunicará expresamente al trabajador, igualmente el trabajador solicitará por escrito al empleador su deseo de acumular sus vacaciones y “EL RINCÓN ORENSE” comunicará por escrito la resolución. El trabajador podrán hacer uso de sus vacaciones hasta tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año.

Art. 29. Los jefes de Departamento serán los responsables de llevar el registro y control de vacaciones del personal y remitir semestralmente un reporte consolidado al Empleador.

Art. 30. En caso de que sean inminentemente necesarias las vacaciones anuales de cualquier trabajador, el jefe del departamento área de producción, solicitará el consentimiento escrito del trabajador que deba asumir dicha responsabilidad, durante el tiempo de ausencia del mismo.

DE LAS LICENCIAS

Art. 31.- se considera licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a) Días personales, a fin de que realice actividades y/o trámites en las que su presencia sea imprescindible, hasta por tres días hábiles anuales, de conformidad al Art. 42 del Código del Trabajo.
- b) Por enfermedad no profesional y por incapacidad causada por enfermedad profesional o accidente de trabajo, por el tiempo establecido en las disposiciones legales respectivas.

Para justificar esta licencia se requiere el certificado médico, cuando la enfermedad sea de dos o tres días; y certificados del IESS cuando sea mayor de cuatro días.

- c) Por fallecimiento del cónyuge o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo.
- d) Por acontecimientos familiares:
 - ❖ Matrimonio del trabajador, tres días hábiles.
- Por nacimiento de hijo/hijos del padre trabajador según lo establecido en el Art. 152 del Código del Trabajo.

A su regreso el trabajador presentará los documentos por maternidad respectivos certificados de matrimonio o nacimiento.

- e) Por maternidad, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo.
- f) Para asistir a eventos de capacitaciones y/o entrenamientos, debidamente autorizados por “EL RINCON ORENSE”.
- g) Cualquier otra licencia prevista en el Código del trabajo.

DE LOS PERMISOS

Art. 32.- Se concederán permisos en los siguientes casos:

- a) Por lactancia dos horas diarias, durante los nueve meses

posteriores al parto. La trabajadora, establecerá el horario de común acuerdo con superiores inmediato.

- b) Para que el trabajador atienda asuntos emergentes, hasta por dos horas máximo durante la jornada de trabajo, que será recuperadas en el mismo día máximo en el transcurso de esa semana. Se considerará con cargo a vacaciones.

Se exceptúa el caso de las mujeres trabajadoras, quienes no recuperan las horas de permiso si estas corresponden al chequeo médico o malestares propios de su estado.

CAPÍTULO VII

DE LOS REMPLAZOS

Art. 32. Los reemplazos serán autorizados por escrito únicamente por el Empleador, a los pedidos de los jefes de departamento o de producción y exclusivamente para atender necesidades imprescindibles de servicio y por un período de un mes.

Art. 33. El trabajador que reemplace a un trabajador jerárquico tendrá derecho al pago de la diferencia de remuneración básica que corresponda a aquel, por el tiempo que dure el reemplazo, desde el primer día.

Art. 34.- Para disponer el reemplazo, se requiere que el cargo que se reemplace este vacante, o que el titular de su puesto esté ausente.

CAPÍTULO VIII

LAS HORAS SUPLEMENTARIAS EXTRAORDINARIAS DE TRABAJO

Art.35. Sin perjuicio de lo previsto en el Código del Trabajo, ningún trabajador de “EL RINCON ORENSE”, podrá trabajar horas

suplementarias o extraordinarias sin la autorización expresa previa por previa por escrito, según sea el caso del empleador o de jefes de departamento u oficina. Se autoriza el trabajo en horas suplementarias, o extraordinarias, exclusivamente para atender requerimientos indispensables. Por convenio entre las, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los Art. 47 y 49 del Código del Trabajo. Para laborar horas suplementarias o extraordinarias se requerirá acuerdo entre las partes y contar con la aprobación del Inspector del Trabajo. Las horas que por este concepto sean laboradas no podrán exceder de cuatro en el día y doce a la semana y deberán ser canceladas con los recargos de la ley correspondiente. "EL RINCON ORENSE", no asumirá responsabilidad de pago de las horas suplementarias suplementaria o extraordinarias trabajadas sin cumplir con estos requisitos.

Art. 36.- Para que al trabajador se le pague por suplementarias o extraordinarias debidamente autorizadas, deberá presentar el documento, debidamente avalado por su superior inmediato, en el que conste la jornada de trabajo cumplida, requisito sin el cual "El Rincón Orense" no reconocerá el pago de dichas horas.

Art. 37.- No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios, los que se utilicen para:

- a) Recuperar descansos dispuestos por el gobierno.
- b) Recuperar por la interrupción del trabajo por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad de la cevichería "El Rincón Orense" y sus trabajadores, previa autorización del Inspector de Trabajo.

CAPÍTULO IX

DEL PAGO DE LA REMUNERACIÓN

Art. 38.- Para la fijación de los sueldos o salarios de los trabajadores, operarios u obreros de la cevichería “El Rincón Orense” se orienta por las disposiciones o normas establecidas en los instrumentos técnicos relativos a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por el Empleador, que estarán siempre en concordancia con lo previsto en la Tabla Sectorial vigente.

Art. 39.- “El Rincón Orense”, pagará los sueldos directamente a sus trabajadores en forma mensual, por treinta días vencidos, previo a las deducciones o descuentos que sean del caso.

Art. 40.- Los demás sueldos que no sean parte de la remuneración mensual, serán pagados por “EL RINCON ORENSE” a sus trabajadores, dentro de los plazos fijados por las leyes respectivas.

Art. 41.- “El Rincón Orense”, concederá anticipos de sueldos, ya sea esta una emergencia por causa mayor de enfermedad, o calamidad doméstica, debidamente comprobada y en caso de solicitud del empleado se concederá un préstamo empresarial de hasta \$700,00, por el cual no se pagará interés alguno, de ser el caso de solicitar un préstamo mayor al valor antes mencionado se considerará un interés referencial del 10%, firmado en cualquiera de los casos una letra de cambio y recibiendo una tabla de amortización.

Art. 42.- Bajo ninguna circunstancia, “EL RINCON ORENSE”, deducirá o detendrá fondos del sueldo de los trabajadores para pagos a terceros (deudas personales).

Art. 43.- Los descuentos que “EL RINCON ORENSE” efectuara de los sueldos del trabajador, en forma legal serán:

- a) Aportes al IESS.
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente al IESS.
- c) Otros valores determinados por las leyes o autorizados expresamente por el trabajador.
- d.) Préstamos o cuentas por pagar para con la cevichería “El Rincón Orense”.

Art. 44.- Los valores correspondientes a las horas extraordinarias o suplementarias, debidamente autorizadas se pagarán igualmente por meses vencidos, junto con el pago de la remuneración del mes respectivo.

Art. 45. Cuando un trabajador cesare de su trabajo, por cualquier causa legalmente prevista, pagará a dicho trabajador los valores correspondientes por haberes laborales por medio de los mecanismos que el Ministerio de Relaciones Laborales ha creado para el efecto.

CAPÍTULO X

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art. 46.- La relación de dependencia entre EL RINCON ORENSE y sus trabajadores se iniciarán con el contrato laboral legalmente celebrado entre las partes.

Art. 47.- A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la cevichería “El Rincón Orense, se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo y en el presente Reglamento.

Art. 48.- Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia, a las condiciones de cada caso y a los efectos perjudiciales que cause, podrá aplicarse una de las siguientes sanciones.

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Multa que es la sanción de carácter económico, de hasta el 10 % de la remuneración diaria, que puede ser impuesta por el empleador al trabajador, si este incumpliera las obligaciones previstas en el Contrato de Trabajo, una vez impuesta serán descontadas de la remuneración que el trabajador percibe.

En ningún caso la retención por este concepto será mayor del 10 por ciento de la remuneración diaria que percibe el trabajador.

Art. 49.- Se sancionará con amonestación verbal:

- a) Incumplimiento sin justificación, del horario de trabajo, por dos ocasiones en el periodo de un mes calendario.
- b) Abandono injustificado del trabajo, sin el respectivo permiso de su jefe inmediato superior.
- c) Falta de justificación oportuna de una ausencia en un mes calendario.
- d) Falta de cortesía, respeto y consideración debidas en sus relaciones con sus superiores subalternos, compañeros de trabajo, comunidades y públicos.
- e) Ejercicio de actividades ajenas a sus funciones específicas durante la jornada de trabajo o disponer que lo realicen los trabajadores que estén bajo su dependencia.

Art. 50.- Se sancionará con amonestación escrita:

- a) Incumplimiento sin justificación, del horario de trabajo, por más de tres y hasta cinco ocasiones en un periodo de un mes calendario.
- b) Falta de justificación oportuna de dos ausencias en mes calendario.
- c) Causar daños o pérdidas graves de materiales, al manejo entrega de bienes, documentos, valores, equipos, insumos, materia prima, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, o cualquier otro tipo de activo de propiedad del empleador, con sujeción a lo establecido en las normas y políticas de la cevichería “El Rincón Orense”.
- d) Resistir o evadir, en cualquier forma las revisiones que la cevichería “El Rincón Orense”, efectuó respecto del manejo de bienes,. Documentos valores a su cargo, equipos, insumos materia, productos en proceso o terminado, vehículos, muebles y bienes en general, confiados a su custodia, administración o información al manejo entrega de bienes.
- e) Faltar injustificadamente a: realización de trabajos específicos y/o extraordinarios; cursos, seminarios o eventos de capacitación o entrenamientos que “EL RINCON ORENSE” organice o auspicie.
- f) Alterar, cambiar o manipular máquinas y equipos sin conocimiento ni autorización de las personas responsables de dichos bienes.
- g) Al supervisor que cometa abuso de autoridad o que imponga sanciones sin fundamento o acumulación de pruebas.

Art. 51.- En caso de inasistencias injustificadas a la jornada de trabajo del trabajador; sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispone el Código del Trabajo.

Art. 52.- El trabajador será notificado de la sanción impuesta, para lo cual suscribirá la recepción del original de la sanción, en caso se niegue a recibirla el superior inmediato la entregará en presencia de un testigo quien certificará en una copia de la sanción sobre la entrega del original al trabajador.

Art. 53.- El empleador remitirá las sanciones impuestas a la Inspector del Trabajo de Ibarra y además dispondrá que se archive una copia en copia en la carpeta del trabajador.

CAPÍTULO XI

DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES

Art.54.- El trabajador que tenga a su cargo dinero o bienes propiedad de la cevichería “El Rincón Orense”, es responsable de toda pérdida, deterioro o sustracción, salvo de aquellas que provenga de caso fortuito, fuerza mayor o desgaste natural.

Art. 55.- El trabajador que reciba dinero, producto de servicios o por Cualquier otro concepto a nombre de la cevichería “El Rincón Orense”, será personalmente responsable de dichos fondos.

Art. 56.- La cevichería “El Rincón Orense” podrá exigir a los trabajadores que manejen dinero o bienes del Empleador, auditorías diarias, informes para responder de los valores que estarán bajo control del trabajador.

CAPÍTULO XII

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 57.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su contrato de trabajo.

Art. 58- Tanto la cevichería “El Rincón Orense” cuanto sus trabajadores queda sujetos al cumplimiento de las disposiciones de este reglamento y su desconocimiento no excusa a ninguna persona.

Art. 59.- En caso de duda o interpretación obligatoria serán resueltos por el empleador, aplicando la normativa del Código de Trabajo.

CAPÍTULO XIII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art. 60.- El empleador expedirá los manuales administrativos que estime pertinentes relacionados al funcionamiento y operación de la cevichería “El Rincón Orense”.

CAPÍTULO XVII

DISPOSICIÓN FINAL

Art. 61. En todo lo no previsto en este reglamento se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables que queden incorporadas al presente reglamento interno del trabajo.

Art. 62.- Todas las multas que se deriven del incumplimiento del presente Reglamento serán dispuestas conforme lo determine el Art. 42 numeral 23 del Código del Trabajo.

3.8.2 REQUISITOS DE FUNCIONAMIENTO

Cevichería “El Rincón Orense” se constituirá legalmente como una compañía limitada, con todas las atribuciones y obligaciones que la Ley de Compañías establece:

- Copia certificada de la escritura de la Constitución, aumento de capital o reforma de Estatutos.
- • Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la oficina del Registro Mercantil.
- Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC)

1 PATENTE MUNICIPAL

El impuesto de patentes municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial y opere en el Distrito Metropolitano de Quito. La obtención de la patente se lo podrá realizar a partir del 2 de enero de cada año en la administración zonal respectiva.

En caso de inscripción para obtener la patente por primera vez:

- Presentar formulario de la declaración del RUC (001) original y copia, Ministerio de Finanzas y Formulario de inscripción que se adquiere en recaudaciones.
- Presentar la plantilla de mejoras emitidas por el departamento de Salud
- Pública o Control Sanitario, para las actividades comerciales que requiere el permiso de funcionamiento.
- • Copias de Cédula de identidad y papeleta de votación actualizada.
- Copia de la carta de pago de impuesto predial.

2 PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO

Para la obtención del permiso de funcionamiento se debe presentar en la Administración Zonal respectiva lo siguiente:

- Categorización (para locales nuevos) otorgado por el área de control sanitario.
- Comprobante de pago de patente del año.
- Permiso sanitario de funcionamiento del año anterior (original)
- Certificados de salud
- Informe de control sanitario sobre cumplimiento de requisitos para la actividad
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada,
- Certificado de exención del propietario
- Presentar documentos original y copias.
- El trámite demora 15 días laborables
- El plazo máximo para obtener el permiso de funcionamiento es el 30 de junio de cada año. A partir de julio se obtiene con el pago de la multa respectiva.

3 PERMISO DE BOMBEROS

En igual forma el Departamento de Bomberos exige ciertas normas y requisitos que el local debe cumplir para su funcionamiento con la finalidad de garantizar la seguridad y protección de todos quienes intervienen en la cevichería, dentro de estos requisitos tenemos que el local debe tener:

- Extinguidor
- Dispensador de papel
- Secador de manos

- Dispensador de jabón
- Señalética
- Instalaciones eléctricas en buen estado para su correcto funcionamiento.

RECOMENDACIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS EN IBARRA

Con el pago de una parte de la patente (10%) se cubre el servicio que brinda el cuerpo de bomberos a todos los locales que desarrollan actividades económicas, mediante el cual recomiendan la instalación de equipos contra incendios o las seguridades que debe tener para evitar los mismos.

El cumplimiento de estas recomendaciones le da derecho al dueño del negocio a reclamar el seguro contra incendios, que es cancelado con todos los pagos de las planillas de energía eléctrica en caso de ocurrir un flagelo.

Los requisitos para obtener este servicio son: comprar un formulario (0,20) llenarlo y entregar al inspector asignado para verificar el local comercial.

3.9 ESTRATÉGIAS ADMINISTRATIVAS

- Estructurar el área organizacional y funcional de la cevichería con todas y cada una de las áreas.
- Distribuir equitativamente las unidades administrativas según el procedimiento general de la cevichería.
- Presentar un organigrama funcional según las necesidades de la empresa.
- Mantener un control continuo en el servicio y producto.

3.9.1 ESTRATÉGIAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

- Publicar en los diferentes medios de comunicación tanto en prensa como en radio y televisión haciendo conocer el perfil que se requiere.
- Verificar las carpetas recibidas y constatando la información en el caso que sea necesario.
- Mantener la aplicación de pruebas para las personas específicas.
- Llamar a las personas idóneas para los puestos requeridos.

3.9.2 ESTRATÉGIAS PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- La capacitación del personal se dará según requiera el personal y la necesidad de la cevichería.
- La capacitación debe estar estructurado previo a un plan a seguir.
- La capacitación será instruida por profesionales de calidad y competentes.

3.9.3 ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS EN RELACIÓN AL PRODUCTO

- El producto debe estar en condiciones de calidad e higiene.
- Ofrecer productos de marca, es decir productos que tengan marcas registradas y que sean de total calidad.
- Controlar la caducidad de los productos
- Verificar las existencias de los productos para su correspondiente pedido y garantizar el abastecimiento continuo y adecuado.
- Conservar una correcta cadena de frío de los productos para garantizar su conservación y buen estado.
- Controlar que las porciones del producto en cada uno de los platos a servir sean los adecuados.
- Considerar todas las precauciones necesarias al momento de preparar los alimentos en cuanto a calidad e higiene.

3.9.4 ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS EN RELACIÓN AL PRECIO

- Conservar precios equitativos a las otras cevicherías para ser más competitivos y tener un buen posicionamiento en el mercado.
- Fijar el precio de los platos acorde a los costos de producción.
- Comparar los precios de los productos de nuestros proveedores para de alguna manera ver las mejores opciones y bajar los costos de producción.

3.9.5 ESTRATÉGIAS ESPECÍFICAS EN RELACIÓN A PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.

- Realizar la publicidad de la cevichería en medios de comunicación (televisión, radio, prensa) más representativos de la ciudad.
- Crear una página web con todas las especificaciones en cuanto a servicio y productos.
- Establecer una promoción de ventas en la cevichería considerando fechas especiales.

3.10 ESTRATÉGIAS FINANCIERAS

- Definir cada una de las cuentas a utilizar en las transacciones correspondientes de la cevichería.
- Utilizar un proceso contable adecuado para las transacciones a registrar.
- Utilizar un modelo de inventario.

3.10.1 ESTRATÉGIAS PARA EL MANEJO Y CUSTODIA DE CAJA

- Determinar a una sola persona responsable de caja.
- Establecer un monto para caja chica
- Realizar arqueos sorpresivos de caja chica.

- Aplicar una adecuada separación de funciones.

3.10.2 ESTRATÉGIAS PARA INVENTARIOS

- Utilizar un modelo de inventarios.
- Registrar de manera inmediata la entrada y salida de los productos.
- Realizar un control continuo de la existencia de mercadería.
- Realizar los pedidos de manera oportuna.

3.11 POLÍTICAS

Considerando que las políticas son las directrices generales para la toma de decisiones y establecer límites con la finalidad de canalizar el pensamiento de todos los miembros de la cevichería “El Rincón Orense” para que sea compatible con los objetivos propuestos.

3.11.1 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

- El horario de atención en el restaurante será desde las 8:00 am. hasta las 16:00 pm.
- El horario de entrada del personal será a las 7:00 y la salida 15:30.
- Todo el personal deberá utilizar el uniforme adecuado de acuerdo al área asignada.
- La cortesía y el buen trato ya sea interna o externa de parte de los empleados será condiciones infaltables en la cevichería “El Rincón Orense”
- Todos los empleados se comprometerán a dar un servicio de calidad.
- El personal deberá realizar sus actividades de manera rápida.
- Todo el personal es responsable del buen uso y cuidado de los materiales de la cevichería “El Rincón Orense”.

3.11.2 POLÍTICAS FINANCIERAS

- El arriendo se cancelará cada fin de mes con puntualidad y el contrato se renovará cada año de conformidad de las partes involucradas.
- Todos los cobros se harán de contado.
- El pago a proveedores se hará todos los días lunes en la mañana.
- Todos los días se harán cierre de caja
- Los depósitos del dinero de caja se harán de manera intacta
 - El fondo de caja chica será utilizado para pagos menores a \$100.00 y con su respectivo respaldo para su justificación.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA SOL 5 S”

Tiene como objetivo aprovechar mejor el espacio con el contamos y sin incomodar a los clientes, eliminar las causas de accidentes, desarrollar el espíritu de equipo y garantizar la buena presencia y apariencia de la cevichería.

La implementación del programa de las cinco S en la Cevichería “El Rincón Orense” exige que todos los empleados sean responsables de las siguientes actividades dentro de la empresa las cinco S constan de:

ARREGLAR: separar lo necesario de lo innecesario, lo esencial de lo accidental.

ORDENAR: organizar cada cosa en su lugar para así evitar pérdidas innecesarias de tiempo.

LIMPIAR: asear, mantener el ambiente limpio y agradable para una acogida excelente.

MANTENER: estandarizar, simplificar las cosas.

DISCIPLINA: mantener el orden, puntualidad y compromiso entre todos los que formamos parte de la empresa para así evitar cualquier clase de conflicto o inconveniente.

Las cinco S´ cambia por completo el comportamiento de las personas en las organizaciones. En vez de simples trabajadores las personas se responsabilizan de las Cinco S en su trabajo,

no se trata solo de reazar la tarea en sí, sino de hacer del trabajo una forma de vida.

En la etapa de Mantener se utiliza la hoja de chequeo que nos ayuda a darle mantenimiento al resultado que se obtuvo aplicando las S.

En la hoja de chequeo existen secciones con casillas en forma diaria y semanal y para el mes se evaluará con un visto favorable o con una x

si hay que algún detalle que mejorar.

Pero en nuestra microempresa se chequeará mensualmente los

Resultados obtenidos en el plan de mejoramiento continuo para

saber cómo nos estamos desempeñando.

3.12 PLAN DE CUENTAS.

El presente plan de cuentas se lo estructuró técnicamente de acuerdo a las necesidades que la empresa exige para el desenvolvimiento

empresarial, además cumple con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y fue elaborado bajo el sistema de codificación decimal.

0. ELEMENTOS DEL ESTADO FINANCIERO

0.0. GRUPO DE CUENTAS

0.0.0. CUENTAS

0.0.0.00 SUBCUENTAS

PARTES DE UNA CUENTA

Nombre, Código, Débito, Crédito, Saldo

A continuación presentamos el plan de cuentas para la cevichería “El Rincón Orense”, el cual está sujeto a modificaciones por parte de la propietaria:

PLAN DE CUENTAS DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”

1. ACTIVOS

1.1. ACTIVOS CORRIENTES

1.1.1 DISPONIBLE

1.1.1.01 Caja General

1.1.1.02 Caja Chica

1.1.1.03 Bancos

1.1.2. EXIGIBLE

- 1.1.2.01 Clientes
- 1.1.2.02 Cuentas por Cobrar Empleados
- 1.1.2.03 IVA en Compras
- 1.1.2.04 IVA – Crédito Tributario
- 1.1.2.05 Impuesto a la Renta – Crédito Tributario
- 1.1.2.06 (-) Provisión Cuentas Incobrables

1.1.3. REALIZABLE

- 1.1.3.01 Inventario de Materia Prima
- 1.1.3.02 Inventario de Suministros de Fabricación (MPI)
- 1.1.3.03 Inventario de Producción en Proceso
- 1.1.3.04 Inventario de Productos Terminados

1.2. ACTIVOS FIJOS

1.2.1. NO DEPRECIABLE

- 1.2.1.01. Terrenos

1.2.2. DEPRECIABLE

- 1.2.2.01. Edificios e Instalaciones
- 1.2.2.02. Maquinaria y Equipo
- 1.2.2.03. Equipos de Cómputo
- 1.2.2.04. Muebles y Enseres
- 1.2.2.05. (-) Depreciación Acumulada

2. PASIVOS

2.1. PASIVOS CORRIENTES

2.1.1. CUENTAS POR PAGAR

- 2.1.1.01. Proveedores
- 2.1.1.02. Otras Cuentas por Pagar

2.1.2. OBLIGACIONES LABORALES

- 2.1.2.01. Sueldos por Pagar
- 2.1.2.02. IESS por Pagar
 - 2.1.2.02.01. Aporte Personal
 - 2.1.2.02.02. Aporte Patronal
- 2.1.2.03. Beneficios Sociales
 - 2.1.2.03.01. Décimo Tercer Sueldo por Pagar
 - 2.1.2.03.02. Décimo Cuarto Sueldo por Pagar
 - 2.1.2.03.03. Fondos de Reserva
 - 2.1.2.03.04. Vacaciones por Pagar

2.1.3. OBLIGACIONES FISCALES

- 2.1.3.01. IVA en Ventas
- 2.1.3.02. Impuesto a la Renta por Pagar
- 2.1.3.03. Retenciones IVA por Pagar
- 2.1.3.04. Retenciones IR por Pagar

2.2. PASIVOS NO CORRIENTES

- 2.2.01. Obligaciones Bancarias
- 2.2.02. Hipotecas por Pagar
- 2.2.03. Intereses por Pagar

3. PATRIMONIO

- 3.1. Capital Pagado
- 3.2. Utilidades no Distribuidas

3.3. Utilidad del Ejercicio

3.4. Pérdida del Ejercicio

4. INGRESOS

4.1. Ventas

4.2. Intereses Ganados

4.3. Otros Ingresos

5. COSTOS

5.1. Costo de Ventas

5.2. Costo de Producción

5.2.01. Materiales

5.2.02. Mano de Obra Directa

5.3. Control de Costos Indirectos de Fabricación

5.3.01. Materia Prima Indirecta

5.3.02. Mano de Obra Indirecta

5.3.03. Depreciación de Maquinaria

5.3.04. Mantenimiento Maquinaria

5.3.05. Transporte y Movilización

5.3.06. Energía eléctrica, agua y otros servicios

5.3.07. CIF Asignado

5.3.08. Varios

6. GASTOS

6.1. GASTOS ADMINISTRATIVOS

6.1.1. GASTOS DE PERSONAL

- 6.1.1.01. Sueldos y Salarios
- 6.1.1.02. Aporte Patronal
- 6.1.1.03. Décimo Tercer Sueldo
- 6.1.1.04. Décimo Cuarto Sueldo
- 6.1.1.05. Fondos de Reserva
- 6.1.1.06. Vacaciones
- 6.1.1.07. Alimentación y Transporte

6.1.2. SERVICIOS BÁSICOS

- 6.1.2.01. Luz
- 6.1.2.02. Agua
- 6.1.2.03. Teléfono

6.1.3. MANTENIMIENTO DE ACTIVOS

- 6.1.3.01. Combustible
- 6.1.3.02. Repuestos y Accesorios
- 6.1.3.03. Aceites y Lubricantes
- 6.1.3.04. Mantenimiento

6.1.4. PROVISIONES Y DEPRECIACIONES 185

- 6.1.4.01. Provisión Cuentas Incobrables
- 6.1.4.02. Depreciación de Activos

6.1.5. OTROS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

- 6.1.5.01. Seguridad
- 6.1.5.02. Suministros de Oficina
- 6.1.5.03. Suministros de Limpieza
- 6.1.5.04. Multas e Intereses

6.1.5.05. Varios

6.2. GASTOS DE VENTAS

6.2.01. Publicidad y Propaganda

6.3. GASTOS FINANCIEROS

6.3.01. Intereses y Comisiones Bancarias

7. RESUMEN DE RENTAS Y GASTOS

INSTRUCTIVO DE UTILIZACIÓN DEL PLAN DE CUENTAS DE LA CECICHERÍA“EL RINCÓN ORENSE.”

1. ACTIVOS.-

Es una Cuenta deudora. Aquí se encuentran las cuentas que representan bienes o derechos del negocio; se reflejarán en el Debe sus importes iniciales y los incrementos de valor, mientras que en el Haber aparecerán las disminuciones de valor.

1.1. ACTIVOS CORRIENTES.- Son los valores que se encuentran en efectivo, en el banco o las diferentes cuentas que se van a consumir, por ejemplo los inventarios, además en este grupo se encuentran los valores pagados por anticipado como: seguros, intereses, etc.

1.1.1. DISPONIBLE.- Es parte del activo corriente, se refiere al efectivo con que cuenta la empresa en ese momento para ser frente a las obligaciones en forma inmediata, este valor puede estar en efectivo o en la cuenta bancaria de la empresa.

1.1.1.01. CAJA GENERAL.- En esta cuenta se registra la existencia de dinero en efectivo y los equivalentes. Se debita por el ingreso de dinero proveniente de ventas y se acredita por pagos en efectivo.

1.1.1.02. CAJA CHICA.- Se la conoce también como Fondo Rotativo. Se debita por la creación o incremento del fondo y se acredita por disminución del mismo, esta cuenta sirve para realizar gastos con montos menores.

1.1.1.03. BANCOS.- Constituye el dinero existente en cuentas bancarias tanto corrientes como de ahorros. Se debita por la apertura de la cuenta, depósitos y notas de crédito, mientras que se acredita por pagos mediante cheques y por notas de débito.

1.1.2. EXIGIBLE.- Son los valores que a corto tiempo se convertirán en efectivo, es decir son todas las cuentas pendientes de cobro, sean estas a los clientes como a los empleados.

1.1.2.01. CLIENTES.- Registra los valores a favor de la empresa ocasionada por las ventas a crédito a los clientes. Se debita por ventas a crédito y se acredita cuando se realizan cobros.

1.1.2.02. CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS.- Esta cuenta se debita por anticipos realizados a los empleados y se acredita el momento del pago de la remuneración.

1.1.2.03. IVA EN COMPRAS.- Se debita por compra de bienes gravados con tarifa 12% y se acredita por liquidación del IVA al final del mes.

1.1.2.04. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) – CRÉDITO TRIBUTARIO.- Esta cuenta esta debitada por valores pagados por concepto de Impuesto al Valor Agregado, por Retenciones de IVA que le hayan sido efectuadas o por concepto a favor resultado de la liquidación del IVA al final del mes. Pero de igual forma se acredita por compensaciones y solicitudes de pago

indebido aprobadas por la Dirección de Rentas Internas o no contestadas a tiempo.

1.1.2.05. IMPUESTO A LA RENTA - CRÉDITO TRIBUTARIO.-

Se debita por los valores retenidos en la fuente cuando se generan ingresos gravados con este impuesto y por el pago anticipado del impuesto a la renta en partes iguales en los meses de julio y septiembre de cada año; esta cuenta se acredita por el pago del Impuesto a la Renta causado.

1.1.2.06. PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES.-

Es una cuenta de activo pero su naturaleza es acreedora; esto se debe a que se acredita por las provisiones efectuadas al cierre del ejercicio y se debita cuando la cuenta de algunos clientes se da de baja por estar en mora y no se tiene posibilidad de recuperación.

1.1.3. REALIZABLE.- Son los activos de una empresa que a corto plazo se convertirán en efectivo. En este caso tenemos los inventarios.

1.1.3.01. INVENTARIO DE MATERIA PRIMA.-

Constituye los insumos o materiales que se necesita para producir un bien, estos materiales son consumidos o transformados en el proceso productivo. Esta cuenta se debita por la compra de materia prima y a la vez se acredita cuando es utilizada en la producción o por devoluciones al proveedor.

1.1.3.02. INVENTARIO DE SUMINISTROS DE FABRICACIÓN (MPI – MATERIA PRIMA INDIRECTA).-

Constituyen la materia prima indirecta que se necesita para la producción, como es el caso de cierres, hilos, botones, etc. Se debita por la compra. Se acredita cuando se envía a la producción o por devoluciones al proveedor.

1.1.3.03. INVENTARIO DE PRODUCCIÓN EN PROCESO.-

Esta cuenta nos permite saber qué cantidad se encuentra en pleno proceso productivo. Se debita cuando se transfiere los materiales

al departamento de producción y se acredita cuando los productos son transferidos al inventario de productos terminados.

1.1.3.04. INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS.- Se debita por la transferencia de la producción del departamento de producción y se acredita el momento de la venta.

1.2. ACTIVOS FIJOS.- Son los bienes tangibles e intangibles que posee la empresa.

1.2.1.NO DEPRECIABLES.- Son los bienes intangibles de la empresa, estos bienes se revalorizan.

1.2.1.01. TERRENOS.- Se debita por la compra del bien de propiedad de la empresa y se acredita por la venta del mismo, dicho bien no se devalúa sino que se revaloriza.

1.2.2.DEPRECIABLE.- Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa, los mismos que se van perdiendo valor de acuerdo a sus años de vida o al uso que se les vaya dando.

1.2.2.01. EDIFICIOS E INSTALACIONES.- Representa el área donde se desarrollan las actividades productivas y administrativas. Se debita por la compra del bien o por mejoras realizadas y se acredita por la venta de este bien, enajenación o traspaso de dominio.

1.2.2.02. MAQUINARIA Y EQUIPO.- Representa todos los instrumentos y maquinarias con las que se producirán los bienes a ser comercializados. Se debita por la compra del bien tangible, se acredita por la venta de este bien o por baja.

1.2.2.03. EQUIPOS DE CÓMPUTO.- Se refiere a los computadores y software con que cuenta la empresa para el desempeño de sus actividades productivas y administrativas. Se

debita por la compra del bien tangible e intangible y se acredita por la venta de este bien.

1.2.2.04. MUEBLES Y ENSERES.- Representa los bienes con que se cuenta para la adecuación de sus instalaciones, como son: escritorios, mesas, archivadores, etc. Se debita por la compra del bien tangible, se acredita por la venta de este bien, donación o baja del inventario.

1.2.2.99. DEPRECIACIÓN ACUMULADA.- Es una cuenta de valoración que registra la disminución estimada del valor histórico de los Activos Fijos, provenientes del uso u obsolescencia de los mismos.

La cuenta se acredita por el valor de la Depreciación acumulada de cada período que representan el valor del desgaste del activo fijo y se debita por las cifras que eventualmente correspondan a operaciones de ajustes, o por la terminación de la vida útil del bien.

2. PASIVOS.- Son todas y cada una de las cuentas que representan las fuentes de financiación de la empresa, se reflejarán en el Haber sus importes iniciales y los incrementos de valor, mientras que en el Debe aparecerán las disminuciones de valor.

2.1.PASIVOS CORRIENTES.- Son el grupo de cuentas que están en constante movimiento, es decir, permanecen menos de un año calendario.

2.1.1CUENTAS POR PAGAR.- Son todos los valores que se adeudan a terceras personas, sean estas de forma verbal o a través de documentos negociables.

2.1.1.01. PROVEEDORES.- Es una cuenta de Pasivo Corriente comprende todas las obligaciones reconocidas por parte de la

entidad a favor de personas naturales o jurídicas del sector privado o público, pagaderos dentro del plazo de un año. Se acredita por las obligaciones contraídas es decir por las compras a crédito y se debita por el los pagos parciales o totales y por las notas de crédito emitidas por el proveedor.

2.1.1.02. OTRAS CUENTAS POR PAGAR.- Son obligaciones contraídas por la empresa. Se acredita cuando se ha contraído la obligación. Se debita por los pagos realizados.

2.1.2.OBLIGACIONES LABORALES.- Son todas las cuentas por pagar en beneficio de los trabajadores.

2.1.2.01. SUELDOS POR PAGAR.- Representa el valor líquido a pagar al personal de la empresa. Se acredita al determinar el valor a liquidarse por el trabajo de los empleados durante el mes. Se debita por el pago de la nómina.

2.1.2.02. IESS POR PAGAR.- Representa las obligaciones contraídas con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al momento de que el empleado es afiliado a esta Institución se debita por el pago de los aportes y se acredita cuando se determina el valor a pagarse.

2.1.2.02.01.APORTE PERSONAL.- Comprende el 9,35% de los ingresos generados en un mes por el trabajador. Este valor se acredita cuando se lo determina en el rol y se debita el momento de realizar la cancelación al IESS.

2.1.2.02.02.APORTE PATRONAL.- Corresponde al 12,15% de los ingresos que generó el trabajador durante el mes de trabajo, este valor es asumido por el empleador. Este valor se acredita cuando se lo determina en el rol y se debita el momento de realizar la cancelación al IESS.

2.1.2.03. BENEFICIOS SOCIALES.- Representa la obligación que tiene el empleador con sus trabajadores sobre el pago de

beneficios adicionales al sueldo, estos son: décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, vacaciones, fondos de reserva.

2.1.2.03.01.DÉCIMO TERCER SUELDO POR PAGAR.-

Corresponde a la 12va. Parte de los ingresos percibidos en el año. El período de cálculo parte del 1 de Diciembre al 30 de Noviembre del siguiente año. Su pago debe realizarse hasta el 24 de Diciembre posterior. Se acredita mes a mes cuando se genera en el rol de pagos y se debita el momento del pago.

2.1.2.03.02.DÉCIMO CUARTO SUELDO POR PAGAR.-

Representa un salario básico vigente. Su cálculo parte del 1 de Agosto al 31 de julio del año posterior. El pago se realiza hasta el 15 de Agosto, se lo conoce como el bono escolar. Se acredita mes a mes cuando se genera en el rol de pagos y se debita el momento del pago.

2.1.2.03.03.FONDOS DE RESERVA.-

Corresponde a la 12va. Parte de los ingresos percibidos en el mes o representa el 8.33% de la remuneración de aportación, se calcula a partir del segundo año de trabajo con un mismo empleador. El pago se lo realizara mensualmente directamente al trabajador o a su vez se lo deposita en el IESS.

2.1.2.03.04. VACACIONES POR PAGAR.-

Representa la 24va. Parte de los ingresos percibidos, se debita el momento que el trabajador tome las vacaciones anuales que le corresponden.

2.1.3. OBLIGACIONES FISCALES.- Son todas las deudas que se tiene con el Servicio de Rentas Internas por motivo de impuestos.

2.1.3.01. IVA EN VENTAS.-

Se acredita al liquidar el IVA al fin del mes por las ventas gravadas durante el período, se debita por el pago mensual del Impuesto al Valor Agregado en la fecha correspondiente.

2.1.3.02. IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR.- Representa el impuesto resultante de los ingresos de un período. Se acredita cuando existe impuesto causado, se debita el momento que se paga dicho impuesto.

2.1.3.03. RETENCIONES IVA POR PAGAR.- Se acredita cuando realizamos compras y retenemos el IVA de acuerdo a los porcentajes establecidos por el Servicio de Rentas Internas. Se debita por el pago al fisco de los valores retenidos.

2.1.3.04. RETENCIONES IR POR PAGAR.- Se acredita al momento que realizamos las retenciones de las compras de acuerdo a los porcentajes establecidos por el Servicio de Rentas Internas. Se debita el momento del pago de los valores retenidos.

2.2. PASIVOS NO CORRIENTES.- Es el grupo de cuentas que están sin movimiento, es decir, permanecen más de un año calendario, las cuales fueron contraídas con alguna institución financiera.

2.2.01. OBLIGACIONES BANCARIAS.- Representa las obligaciones que contrae el negocio con la Institución Financiera. Se acredita el momento que se contrae la obligación, se debita por el pago de la cuotas de esta obligación.

2.2.02. HIPOTECAS POR PAGAR.- Representa las obligaciones contraídas con la garantía de un bien con una institución bancaria. Se acredita cuando se contrae la deuda, se debita por el pago de las cuotas de la obligación.

2.2.03. INTERESES POR PAGAR.- Representa los intereses acumulados por obligaciones contraídas con Instituciones Financieras. Se acredita cuando se generan los intereses de la deuda, se debita por el pago de dichos intereses.

3. PATRIMONIO.- El patrimonio es todo lo que ha aportado el dueño de la empresa y/o sus socios, al momento de iniciar el negocio, es decir son aportes en efectivo, maquinarias, vehículos, materias primas, etc.

3.1. CAPITAL PAGADO.- Se acredita por el aporte inicial de los socios o por el incremento del capital, se debita en el caso de liquidación o disminución del capital.

3.2. UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS.- Son las ganancias que ha tenido la empresa durante un período de negocio, dichas utilidades aún no se han distribuido a los socios.

3.3. UTILIDAD DEL EJERCICIO.- Se acredita por la utilidad generada por el negocio en el período.

3.4. PÉRDIDA DEL EJERCICIO.- Es una cuenta de naturaleza deudora que representa la pérdida generada por el negocio durante el ejercicio económico, se acredita por la amortización de ésta en ejercicios posteriores.

4. INGRESOS.- De origen acreedor, representa la ganancia o cualquier otro rendimiento de naturaleza económica obtenido durante un período económico.

4.1. VENTAS.- Es una cuenta de Ingresos Operacionales y será representada por los valores que la empresa ha generado por concepto de venta de ropa debido a que esta operación corresponde al giro principal del negocio. Se acredita por el importe de los productos que la empresa ha vendido, y se debita al cierre del periodo para la determinación de resultados finales.

4.2. INTERESES GANADOS.- Es una cuenta de ingresos no operacionales y representa rendimientos financieros por el manejo de cuentas bancarias del negocio, se acredita por los valores correspondientes a los ingresos recibidos y se debita al cierre del periodo para la determinación de los resultados finales.

4.3. OTROS INGRESOS.- Son los ingresos adicionales se que generan en el negocio estos pueden ser por: venta de residuos, donaciones recibidas, etc. Se acredita por los valores correspondientes a los ingresos recibidos y se debita al cierre del periodo para la determinación de los resultados finales.

5. COSTOS.- Representa a todos los valores en que se incurre para tener los productos a comercializarse, es decir son los egresos únicamente del departamento de producción, dichos gastos son recuperables, ya que son asignados al valor del producto final.

5.1. COSTO DE VENTAS.- Representa el costo de los productos (ropa) vendidos, determinado en función del manejo de Kárdex de dichos productos y se encuentran listos para la venta, se debita por el valor del costo del producto vendido y se acredita al cierre del período para la determinación de los resultados finales.

5.2. COSTOS DE PRODUCCIÓN.- Representan los costos incurridos por la adquisición de materia prima y por el pago de mano de obra. Se debita por el valor del costo del producto procesado y se acredita al cierre del período para la determinación de los resultados finales.

5.3. CONTROL DE COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN.- Agrupa la adquisición de productos o aquellos pagos considerados como indirectos dentro de la producción, como son: materia prima indirecta, mano de obra indirecta, depreciación y mantenimiento de maquinaria, transporte, movilización, energía eléctrica, agua y otros servicios, costos indirectos de fabricación asignado. Esta cuenta se debita por el valor del costo o del pago y se acredita al cierre del período para la determinación de los resultados finales.

6. GASTOS.- Son los desembolsos de dinero no recuperables que se incurren en el desarrollo de las actividades del negocio, estos valores no son asignados al costo del producto final.

6.1. GASTOS ADMINISTRATIVOS.- Este grupo de cuentas representa a los gastos que se originan en el departamento de administración y que son necesarios para el desarrollo normal de las actividades de la empresa.

6.1.1. GASTOS DE PERSONAL.- Agrupa los pagos que representan los sueldos y salarios del personal de la empresa así como también los beneficios sociales a los que tienen derecho los trabajadores. Esta cuenta se debita por el valor del gasto y se acredita al cierre del período para la determinación de los resultados finales.

6.1.2. SERVICIOS BÁSICOS.- Esta cuenta representa los valores cancelados por concepto del consumo de servicios básicos como: Luz Eléctrica, agua, teléfono, etc. Servicios indispensables para el normal desarrollo de las actividades del negocio. Se debita por el valor a pagar por concepto de dichos consumos a las diferentes Instituciones que suministran el servicio y se acredita por su valor total acumulado al cierre del período.

6.1.3. MANTENIMIENTO DE ACTIVOS.- Se asigna a esta cuenta los gastos que permiten el adecuado funcionamiento de los activos así como repuestos, lubricantes, mantenimiento entre otros. Se debita por el valor a pagar por concepto de dicho consumo y se acredita por su valor total acumula al cierre del período.

6.1.4. PROVISIONES Y DEPRECIACIONES.- En estas cuentas de gastos se registran los valores estimados que se hayan obtenido por el desgaste de los Activos Fijos destinados a la actividad. Tiene como contra partida la cuenta de depreciación Acumulada. El tiempo de la depreciación depende de la naturaleza del activo, los porcentajes máximos a aplicar son:

- Inmuebles (excepto terrenos) 5%
- Maquinaria y muebles 10%

- Vehículos 20% 198

Esta cuenta se debita por el valor calculado para el desgaste de los Activos Fijos sujetos a depreciación y se acredita por regulación de la cuenta o cierre de la misma al final del ejercicio.

6.1.5. OTROS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.- En este grupo se registra los gastos relacionados con seguridad, suministros, multas y otros gastos que son incurridos por la empresa.

6.2. GASTOS DE VENTAS.- Se consideran aquellos gastos en que se incurren en el proceso de venta del producto final como publicidad y comisiones.

6.3. GASTOS FINANCIEROS.- Representan aquellos gastos de financiación como son intereses y comisiones que se genera un crédito del sistema financiero.

7. RESUMEN DE RENTAS Y GASTOS.- Cuenta de cierre, encera las cuentas temporales de ingresos y gastos al final de cada período que permite establecer el resultado del ejercicio.

3.13 REGISTROS CONTABLES

Los Registro Contables a aplicarse en la cevichería “EL RINCÓN ORENSE” son los siguientes:

- Libro diario
- Libro mayor
- Cierres
- Estados Financieros
 - Estado de Situación Financiera
 - Estado de Resultados

- Estado de Evolución del Patrimonio
- Estado de flujo del efectivo
- Notas aclaratorias

a. LIBRO DIARIO

En este diario anotara todas las operaciones que se realicen la cevichería “El Rincón Orense” en forma de asientos, los mismos que se registran de acuerdo al orden en que vayan ocurriendo, de modo que cada partida manifiesten cual es el acreedor y quien es el deudor de la transacción a que se refiere.

El hecho de asentar las transacciones en los registros de entrada original se entiende por jornalización, la misma que debe efectuarse en forma muy ordenada y clara.

Cuadro 6 LIBRO DIARIO

LIBRO DIARIO				
FOLIO N°				
ELABORADO POR:				
FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	PASA		XXXX	XXXX

Elaborado por: Nory Pizarro

b. LIBRO MAYOR O MAYORIZACIÓN

En este registro se anotara en forma separada e independiente todas y cada una de las cuentas que aparecen en los asientos journal izados previamente en el Diario, con el propósito de conocer su movimiento y saldo en forma particular. Los valores que registramos en él DEBE del Diario pasan al DEBE de la cuenta de mayor y los valores que registramos en el HABER pasan al HABER de una cuenta de mayor, este paso se denomina MAYORIZACIÓN.

Es importante anotar que la primera transacción que se registra en el Libro Diario es el Estado de Situación Financiera y por lo tanto lo primero que vamos a mayorizar es el Estado de Situación Financiera y a continuación se procede a mayorizar las transacciones que se haya realizado en la empresa.

Existen dos tipos de libros de mayor:

Libro Mayor General.- Se ocupa del control de las cuentas principales;
Ejemplo: Bancos

Libro Mayor Auxiliar o Subcuentas.- Ayuda al control de las cuentas auxiliares; Ejemplo: Banco del Pichincha, Banco del Austro, etc.

El contenido básico de una hoja del mayor general, o auxiliar es el siguiente:

- Nombre de la Empresa o Razón Social
- Descripción del Libro sea Mayor o Auxiliar
- Nombre de la cuenta
- Número de la cuenta
- Fecha del Registro
- Descripción del Registro
- Referencia
- Columna de Movimientos (Debe)
- Columna de Movimientos (Haber)
- Columna de Saldos (Deudor y/o Acreedor)

Cuadro 7 LIBRO MAYOR

LIBRO MAYOR				
CODIGO: 1.1.1.03.01				
CUENTA: BANCO PICHINCHA				
FECHA	ASIENTO O REFERENCIA	DEBE	HABER	SALDO
		XXXX	XXXX	XXXX

c. AJUSTES

En el proceso contable (manual e incluso electrónico) se filtran errores, omisiones, desactualizaciones y otras situaciones que afectan la razonabilidad de las cuentas. Ante estos hechos la técnica contable ha desarrollado los ajustes o reclasificaciones que son asientos realizados sin necesidad de que nos digan, se efectúan al final del ejercicio contable reflejando el verdadero saldo de las cuentas.

Los Ajustes permiten presentar saldos razonables a través de la depuración oportuna y apropiada de todas las cuentas que por diversas causas, no presentan valores que puedan ser comprobados y por ende, no denotan la verdadera situación y estado actual de la empresa.

d. Estados Financieros

Dentro de los Estados financieros tenemos:

Cuadro 8 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
CEVICHERÍA "EL RINÓN ORENSE"				
AL 1 DE ENERO DEL 201X				
Expresado en dólares de los Estados Unidos de América				
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE	
DISPONIBLE			Cuentas por pagar	XXXX
Caja chica	XXXX		Documentos por pagar	XXXX
Bancos	XXXX		Sueldos por pagar	XXXX
TOTAL DISPONIBLE		XXXX	TOTAL PASIVO CORRIENTE	XXXX
EXIGIBLE				
Documentos por cobrar	XXXX		PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL EXIGIBLE		XXXX	Hipoteca por pagar	XXXX
REALIZABLE			Interés por pagar	XXXX
Inv. Materia prima	XXXX		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	XXXX
Inv productos en proceso	XXXX		TOTAL PASIVOS	XXXX
Inv. Productos terminados	XXXX			
TOTAL REALIZABLE		XXXX		
ACTIVO FIJO				
Equipos de Computación	XXXX			
Muebles y Enseres	XXXX			
Equipo de oficina	XXXX		PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVO FIJO		XXXX	Capital social	XXXX
ACTIVO DIFERIDO			TOTAL PATRIMONIO	XXXX
Gastos de amortización	XXXX			
TOTAL ACTIVO DIFERIDO		XXXX		
TOTAL ACTIVOS		XXXX	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	XXXX
.....			
f) GERENTE			f) CONTADOR	

➤ **ESTADO DE RESULTADOS**

El Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias es dinámico, ya que expresa en forma acumulativa las cifras de Ingresos, costos y gastos resultantes en un período de tiempo determinado; es decir, determinar la situación económica de la empresa.

Cuadro 9 ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE” AL 1 DE ENERO AL 31 DE ENERO DEL 201X Expresado en dólares de los Estados Unidos de América		
VENTAS	xxxx	
(-) Costo de ventas	xxxx	
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		XXXX
(-) GASTOS DE OPERACIÓN		
Gastos de Administración	xxxx	
Gastos de ventas	xxxx	
(=) TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN		XXXX
(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO		XXXX
.....	
f) GERENTE	f) CONTADOR	

Elaborado por: Nory Pizarro

ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO

Una vez determinado el estado de resultados se realizará un flujo de efectivo, con el cual podremos conocer como fluctúa nuestro efectivo y cuáles son los rubros que intervienen en este flujo.

El flujo de efectivo representa los ingresos y egresos que se realizan dentro de un ejercicio económico.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO		
CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE ENERO DEL 201X		
Expresado en dólares de los Estados Unidos de América		
Flujo de efectivo por Actividades de Operación		
Efectivo recibido de clientes	xxxx	
(-) Efectivo pagado a empleados y proveedores	xxxx	
(-) Efectivo pagado a proveedores por bienes	xxxx	
(=) Efectivo proveniente de operaciones	xxxx	
(+) Intereses recibidos	xxxx	
(-) Intereses Pagados	xxxx	
(=) Efectivo Neto de actividades operativas		xxxx
Flujo de Efectivo por actividades de Inversión		
(-) Adquisición de propiedad planta y equipo	xxxx	
(=) Efectivo neto usado en actividades de Inversión		xxxx
Flujo de Efectivo por Actividades de Financiamiento		
(+) Préstamos a corto plazo	xxxx	
(=) Efectivo neto usado en actividades de Financiamiento		xxxx
(=) Aumento neto en efectivo y sus equivalente		xxxx
(+) Efectivo y sus equivalente al principio del periodo (01 enero)		xxxx
(=) Efectivo y sus equivalentes al final del periodo (31 diciembre)		xxxx
.....	
f) GERENTE		f) CONTADOR

Elaborado por: Nory Pizarro

El flujo de efectivo será realizado al final del ejercicio económico a fin de mantener un mayor control de los rubros que intervienen en el mismo para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa.

➤ ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

En el estado de cambios en el patrimonio detallaremos y analizaremos las cuentas patrimoniales, su estructura, variaciones y efectos que se han presentado en un período determinado. Se denomina también estado de Evolución del Patrimonio y según la NEC No. 1 debe contener:

1. Nombre o razón social de la empresa
2. Nombre del estado y fecha
3. La utilidad o pérdida neta del período
4. Cada partida de ingresos y gastos, ganancia o pérdida que, como es reconocido por otras Normas, son reconocidas directamente en el patrimonio y el total de estas partidas.
5. El efecto acumulativo de los cambios en políticas contables y la corrección de errores (NEC No. 8)
6. Transacciones de capital con propietarios y distribuciones a propietarios.
7. El saldo de la utilidad o pérdida acumulada al inicio del período y a la fecha del balance general y el movimiento del período.
8. Una conciliación entre el monto registrado de cada clase de capital accionario, primas en emisión de acciones y de cada reserva al inicio y al final del período, por separado revelando cada movimiento.

Cuadro 10 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE” AL 1 DE ENERO AL 31 DE ENERO DEL 201X Expresado en dólares de los Estados Unidos de América				
--	--	--	--	--

CONCEPTO	APORTES DE CAPITAL	RESERVAS LEGALES	UTILIDADES RETENIDAS	UTILIDADE EJERCICIO
Saldo al (01/10/12)	xxxx		xxxx	
(+) Utilidades al 31/12/12				xxxx
(-) Transferencia utilida no distribuida			xxxx	
(=) Saldos al 31/12/12	xxxx		xxxx	
.....				
f) GERENTE				f) CONTADOR

Elaborado por: Nory Pizarro

d. CIERRE DE LIBROS

Los asientos de cierre de libros se elaboran al finalizar el período contable con el objeto de:

- ✓ Centralizar o agrupar las cuentas que ocasionan gastos o egresos.
- ✓ Centralizar o agrupar las cuentas que generan renta o ingresos.
- ✓ Determinar el resultado final, el mismo que puede ser:
- ✓ Ganancia Utilidad o superávit
- ✓ Pérdida o déficit.

ORDEN DE PEDIDO NUMERADO

La orden de pedido viene hacer un listado del menú que ofrece la cevichería en el cual se coloca el número de platos o porciones que requiere el cliente

con el fin de obtener más rapidez y exactitud en el pedido con un margen de error pequeño.

3.14. ANÁLISIS FINANCIERO

Financieros:

- Alcanzar unos niveles determinados de rendimientos.
- Conseguir la maximización de los beneficios.

Es el análisis de ingresos de efectivo y las salidas de efectivo, pudiéndose determinar meses en que son las salidas de efectivo mayores que los ingresos y poder planificar de esta manera la forma de financiar el mes con anticipación y previsión, de la misma manera habrá meses con mayores ingresos que egresos, pudiendo igualmente planificar el cómo los meses con exceso de liquidez pueden ayudar a los meses en los cuales existe faltante de efectivo.

Para la mayoría de negocios hoteleros que incluye empresas de hospedaje y restaurantes, no tiene la dificultad de las cobranzas debido a que las ventas generalmente son al contado o los créditos otorgados son de muy corto plazo, que no exceden del mes.

El control del flujo de caja es un método sencillo que sirve para proyectar las necesidades futuras de efectivo. Es un estado de resultados que abarca períodos de tiempo futuros y que ha sido modificado para mostrar solamente el efectivo: los ingresos de efectivo y los egresos de efectivo, y el saldo de efectivo al final de períodos de tiempo determinados. Es una excelente herramienta, porque le sirve para predecir las necesidades futuras de efectivo y viabilidad de cualquier proyecto.

3.15. ASPECTO FISCALES

Tomando en consideración que la propietaria Sra. Olinda Macías está calificada como Artesana, en la Junta Nacional del Artesano, ella mantiene algunas exoneraciones en cuanto a sus obligaciones tributarias.

Legislación Artesanal, conceptos generales

- **Concepto** Conjunto de Normas leyes reglamentos referentes a las relaciones de los artesanos. (Maestro de Taller, Operario, Aprendiz, Artesano Autónomo)
- **Actividad artesanal:** transformación manual de la materia prima en productos, bienes y servicios artesanales con o sin el auxilio de máquinas, equipos o herramientas.
 - Taller Artesanal:
 - Es el local o establecimiento en el cual el artesano maestro de taller, ejerce habitualmente su arte, oficio o profesión.
 - REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN TALLER ARTESANAL
 - Que la actividad sea eminentemente artesanal
 - Que el número de operarios no sea mayor de 15 y el de aprendices no más de cinco.
 - Que el capital no sobrepase del 25% del Capital asignado a la Pequeña Industria.
 - Que la Dirección del Taller se encuentre a cargo de un Maestro de Taller.
 - Que el taller se encuentre debidamente calificado por la JNDA

3.15.1. BENEFICIOS DE LA LEY DE DEFENSA DEL ARTESANO

1. BENEFICIOS TRIBUTARIOS
2. BENEFICIOS ECONÓMICOS
3. BENEFICIOS SOCIALES (OTROS)

Brevísimo análisis histórico

- EN 1953 LA LEY CONCEDÍA A LOS ARTESANOS EXONERACION TOTAL DEL PAGO AL IMPUESTO A LA RENTA, DEL IMPUESTO AL CAPITAL EN GIRO Y DEL IMPUESTO A LA VENTAS
- IMPUESTO A LA RENTA de la exoneración total se pasó a una deducción de 6 salarios mínimos vitales sobre el monto imponible 8 de sept. 1971 posteriormente 22 de diciembre de 1989 se elimina por completo esta deducción se eliminaron las deducciones por cargas familiares
- CAPITALES EN GIRO, LA ley de 1953, concedía al artesano la exoneración total el 29 de diciembre de 1988 la ley establece el impuesto sobre los activos totales y suprime la exoneración a los artesanos. En consecuencia el artesano obligado a llevar contabilidad deberá pagar el 1.5 por mil sobre el valor de los activos totales.
- Exoneración del Impuesto a los Capitales en Giro,
- hoy Impuesto a los Activos totales. Consiste en el pago del 1.5 por mil sobre tales activos. Están obligadas a pagar quienes tienen un capital propio que supere los 24.000 dólares o ingresos brutos anuales que superen los 40.000 dólares. (los artesanos están exonerados).
- Del Impuesto al Valor Agregado IVA.
- (Los artesanos calificados por la JNDA en la venta de los bienes producidos por ellos y en la prestación de sus servicios emitirán sus comprobantes con tarifa 0% del IVA. De los impuestos a la exportación de artesanías (se puede asegurar que con esto el Artesano obtiene una ventaja competitiva)
- ANÁLISIS BREVE.
- Del impuesto de alcabala y más impuestos por transferencia de dominio (compra venta de inmuebles destinados a talleres)
- Del Impuesto a la Constitución de Compañías y otras personas jurídicas
- Del Impuesto a las Patentes Municipales
- REQUISITOS PARA ACREDITARSE LOS BENEFICIOS

- Ser calificados por la JNDA
- Obtener el RUC
- Emitir los comprobantes de venta
- Exigir facturas a sus proveedores
- Llevar registro de ingresos y gastos
- Declarar el IVA cada semestre y el Impuesto a la Renta anualmente.

OTROS BENEFICIOS

- Seguro Social Especial.
- (que el Estado aporte con el 13% de la renta líquida)
- Exoneración de cargas patronales
- (excepto, salario básico, jornada máxima, vacaciones, indemnizaciones por despido intempestivo)
- Creación de la JUNTA NACIONAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, como un organismo defensor de los intereses técnico – profesionales y económico – sociales de los artesanos del Ecuador, Institución autónoma de derecho público. Creada el 5 de noviembre de 1953

3.16. ASPECTO AMBIENTAL.

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el ambiente.

Cualquier cambio en el ambiente, adverso o beneficioso que resulta total o parcialmente de las actividades, productos o servicios de una organización.

Aspecto ambiental significativo es el que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

PASAR REVISTA A TODAS LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

- ❖ Situaciones Derivadas De Las Operaciones Diarias,
- ❖ Situaciones Anormales (Mantenimiento)
- ❖ Situaciones De Emergencias (Emisiones Tóxicas, Incendios)
- ❖ Analizar Las Características De Los Productos (Composición, Diseño, Envase, Embalaje)

Analizar Las Emisiones, Consumo De Recursos Derivados De Los Servicios (Transporte, Etc.).

Evaluar Actividades Del Pasado Y Presente

Evaluar Los Aspectos Regulados Por La Legislación Y Los No Regulados

Impactos medioambientales, primero debe identificar y documentar cuáles son esos aspectos e impactos y registrar las conclusiones de tal proceso.

En resumen el registro de los aspectos e impactos medioambientales es el registro documentado de los aspectos medioambientales significativos y sus correspondientes impactos, que la organización debe controlar y minimizar para mejorar globalmente su actuación medioambiental corporativa.

El registro de los aspectos e impacto medioambientales debe listar todos los aspectos e impactos medioambientales significativos e indicar dónde ocurren en el proceso global. Esencialmente, el registro es un informe de los aspectos e impactos significativos:

Tratados en la política medioambiental (aunque sólo sea en términos generales).

Para los que deberían marcarse objetivos y metas.

Para los que deberían desarrollarse programas de gestión medioambiental.

Que deberían tratarse en los programas de formación del personal directamente relacionado con el aspecto identificado.

Debe tener un procedimiento escrito para evaluar los aspectos e impactos medioambientales asociados a las actividades, productos y procesos. El registro de los aspectos e impactos medioambientales debe estar documentado.

3.16.1. SEGURIDAD, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La integración de estos tres conceptos consigue la mejora de la dirección, el perfeccionamiento en las condiciones de trabajo y, como consecuencia de ello, se incrementa la competitividad de la empresa.

Un Manual Integrado aúna los sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales permitiendo contemplarlos desde una óptica global y relacionada, es lo que podemos llamar SEGURIDAD INTEGRAL E INTEGRADA.

Todos los componentes de la empresa han de concebir que la Seguridad es intrínseca e inherente a todas las modalidades de trabajo sean cuales fueren.

La asignación de responsabilidades recae de forma directa sobre las competencias que cada uno tiene asignadas en el desarrollo de este trabajo.

La prevención y seguridad deben formar parte de todas las funciones, tareas y operaciones de la empresa, y debe ser ejecutada por los mismos responsables de realizarlas.

La integración de estos tres conceptos consigue la mejora de la dirección, el perfeccionamiento en las condiciones de trabajo, y como consecuencia de ello, se incrementa la competitividad de la empresa.

Entendemos que deben analizarse, siquiera brevemente, las siguientes normas:

Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000

NORMA ISO 9001:2000

Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2004

3.16.2. APLICACIÓN DEL PROGRAMA SOL 5 S”

Tiene como objetivo aprovechar mejor el espacio con el contarnos y sin incomodar a los clientes, eliminar las causas de accidentes, desarrollar el espíritu de equipo y garantizar la buena presencia y apariencia de la cevichería.

La implementación del programa de las cinco S en la Cevichería “El Rincón Orense” exige que todos los empleados sean responsables de las siguientes actividades dentro de la empresa las cinco S constan de:

ARREGLAR: separar lo necesario de lo innecesario, lo esencial de lo accidental.

ORDENAR: organizar cada cosa en su lugar para así evitar pérdidas innecesarias de tiempo.

LIMPIAR: asear, mantener el ambiente limpio y agradable para una acogida excelente.

MANTENER: estandarizar, simplificar las cosas.

DISCIPLINA: mantener el orden, puntualidad y compromiso entre todos los que formamos parte de la empresa para así evitar cualquier clase de conflicto o inconveniente.

Las cinco S´ cambia por completo el comportamiento de las personas en las organizaciones. En vez de simples trabajadores las personas se responsabilizan de las Cinco S en su trabajo, no se trata solo de reazar la tarea en sí, sino de hacer del trabajo una forma de vida.

En la etapa de Mantener se utiliza la hoja de chequeo que nos ayuda a darle mantenimiento al resultado que se obtuvo aplicando las S.

En la hoja de chequeo existen secciones con casillas en forma diaria y semanal y para el mes se evaluará con un visto favorable o con una X si hay que algún detalle que mejorar.

Pero en nuestra microempresa se chequeará mensualmente los Resultados obtenidos en el plan de mejoramiento continuo para saber como nos estamos desempeñando.

3.16.3. ASPECTO SEGURIDAD INDUSTRIAL.

COCINAS:

Se trata de una de las zonas que mayor riesgo tienen, y la mayoría de las causas que generan un incendio son:

1. Mal uso de las parrillas y freidoras
2. Grasa o aceite que se inflama.
3. Fumar en las cocinas.

Por ello es necesario:

- Instalar rociadores en las cocinas (incluso en los Residenciales más pequeños)
- Las campanas estarán construidas con material de clase M0 no poroso y
- situadas a más de 50 cm de cualquier material no protegido.

- Ubicación de extintores de CO₂ y espumas, así como mantas anti fuego. El fuego producido por aceites o grasas no puede apagarse con extintores de agua, y si se utiliza extintores de polvo CO₂ puede llegar a provocarse la ignición. Por ello debe apagarse con un extintor de espuma o sofocándolos con una tapa o manta.
- Vigilar freidoras y parrillas. ? En grandes cocinas, los fogones dispondrán de sistemas de extinción automática.
- Todo el personal debe conocer el manejo de los interruptores generales de electricidad y las llaves de corte de gas, de las cocinas.
- Prohibido fumar en zonas de almacenes, cocinas, cuartos de lencería y otras áreas de servicios. Es preciso limpiar frecuentemente los filtros y conductos de evacuación de las campanas de humos situadas sobre las cocinas, pues al menor incidente, las grasas y polvo que allí se acumulen pueden provocar el desarrollo de un considerable incendio.
- Verificar el estado y la fecha de la caducidad de las gomas de alimentación de las cocinas , así como sus conexiones.
- Atención especial a los líquidos en ebullición que puedan rebosar de sus recipientes apagando la llama y provocando el escape de gas.
- En caso de escape de gas las acciones a efectuar son: no accionar los interruptores eléctricos, no encender mecheros o cerillas, eliminar el posible escape y ventilar la zona.
- El almacenamiento de bombonas se efectuará en lugares bien ventilados.
- Evitar que las conducciones de gas estén en contacto con fuentes de calor como hornos, estufas y fogones. Para encender el fogón se procederá de la siguiente manera: primero se aproximará la fuente de ignición al fogón y después se abrirá la llave de paso del gas.
- Si se sospecha de una fuga de gas, comprobarla con una solución de agua jabonosa, nunca con una llama.

- Evitar que las conducciones de gas puedan verse sometidas a posibles agresiones mecánicas (cortes, pinzamientos, etc.) y químicas.
- En caso de incendio en una instalación de gas, deberá cortarse el suministro de alimentación, ya que si apagamos el fuego el gas saldría libremente
- Se considera Zona de Riesgo Especial Medio toda cocina de superficie construida mayor que 50 m², excepto si está protegida con un sistema automático de extinción (CPI-19.1.2) y será Zona de Riesgo Especial Alto cuando si superficie construida sea mayor que 100 m², incluyendo oficinas y almacenes anejos (CPI-R.19.1.1).
- Otras de las zonas consideradas como locales peligrosos, son los almacenes de ropa, almacenes de productos de mantenimiento, lavanderías, cuartos de calefacción, depósito de basuras, etc.
- Las quemaduras y escaldaduras son lesiones producidas por accidentes térmicos en las que una parte de la superficie corporal se expone al calor, seco o húmedo, con una temperatura suficientemente alta para producir reacciones locales y generales.
- En las instalaciones de cocinas este tipo de accidentes puede ser frecuente ya que se entra en contacto constantemente con sólidos y líquidos a altas temperaturas, además de aquellas instalaciones que producen llama como hornos, fogones, estufas, etc.
- En las quemaduras podemos tener seis tipos de quemaduras: por explosión, por vapor, por agua caliente, por sólidos calientes, por llamas y por manipulación de productos químicos.
- Ante la exposición de estos riesgos se recomienda: Orientar hacia el interior de los fogones los mangos de las cacerolas y sartenes.
- Protegerse las manos, cuerpo y pies antes de tocar o coger recipientes calientes que contengan líquidos en ebullición.
- No apoyar o arrimar materiales calientes a objetos que puedan arder (papel, madera, tejidos, etc.).
- No llevar fuego o llamas de un sitio para otro.

- El orden y la limpieza son los mayores aliados contra el fuego. Los incendios pueden evitarse siguiendo estas recomendaciones:
- Evite fumar porque algunos de los productos que se manejan son inflamables.
- Permanezca siempre atento a las sartenes que están en el fuego, ya que el aceite puede prenderse. En caso de que esto suceda, no utilice agua para apagarlo.
- Deberá retirar la sartén del fuego y tapparla con una tapa hasta que el fuego se extinga.
- Evite acumular productos combustibles o inflamables. Tenga sólo los necesarios e imprescindibles para el trabajo.
- Los trapos sucios con grasa o aceite pueden encenderse espontáneamente.
- Utilice regletas de enchufes y evite el uso de ladrones.
- Mantenga alejados de los fogones los trapos de cocina.
- Limpie periódicamente las campanas de extracción. Conozca los medios contra el fuego de que dispone, así como su manejo, y tenga a mano el teléfono del servicio contra incendios (SOS Aragón: 112).

3.16.4. MEDIDAS BÁSICAS

- Controlar a las personas con actitud sospechosa o que están donde no deben.
- El equipo de lucha contra el fuego está completo, en su sitio y accesible.
- Mantenimiento adecuado de los pulsadores de alarma, detectores, rociadores..(es decir, que no se encuentre dañados ni obstaculizados).
- Medios de comunicación bien señalizados y no obstruidos
- Puertas cortafuego claramente señalizadas y cerradas; si poseen dispositivos de cierre automático, éstos deben funcionar correctamente.
- Las puertas de salida no se encuentran cerradas ni con llaves ni candados.

- Todo el equipo eléctrico está protegido con fusibles de correcto tamaño y tipo; los cables flexibles deben estar en correctas condiciones .Estos cables nunca circularán bajo los recubrimientos del suelo o por los pasos de las puertas.
- Prohibición de fumar.
- Se debe disponer de suficientes ceniceros para los cigarrillos
- No acumulación de basuras ni restos de papel.
- Cuando se vayan a celebrar fiestas, reuniones, es necesario mantener los combustibles lejos de bombillas y otras fuentes de calor.
- Los fuegos abiertos se encuentran protegidos con defensas fijas y que eviten que las chispas inflamen materiales cercanos
- Las escaleras, rellanos y salidas no se deben encontrar obstruidas

3.16.5. CONSIGNAS DE INCENDIO PARA EL CONJUNTO DEL PERSONAL.

SI DESCUBRE UN FUEGO:

- De la alarma
- Ataque el fuego con el material previsto sin ponerse en peligro.
- SI OYE EL SONIDO DE LA ALARMA:
- Llame a los bomberos.
- Evacue con la mayor rapidez los locales, con los clientes de los que esté encargado.
- Cierre las puertas
- Vaya al punto de reunión establecido
- NO UTILICE LOS ASCENSORES
- EVITE EL PANICO, MANTENGA LA CALMA, NO CORRA EN TODAS DIRECCIONES.

EJEMPLO DE CONSIGNAS DE INCENDIO PARA EL PERSONAL DE LAS COCINAS:

- Fuego de freidora:
- Cortar la corriente o el gas que alimenta el aparato productor de calor.
- Cubrir la freidora con una tapadera suficientemente grande.
- Si no llega a apagarlo con la tapadera:
- Dar la alarma
- Utilizar el extintor apropiado y luchar contra el fuego.
- DE TODAS FORMAS NO UTILIZAR JAMAS AGUA.
- CONSEJOS GENERALES:
- Disponer de tapaderas al alcance de la mano.
- Los extintores deben estar próximos y permanentemente disponibles.
- Deben estar mantenidos regularmente.
- Leer atentamente el modo de empleo de los extintores par familiarizarse
- con su funcionamiento.
- Llevar blusas de algodón.
- Si su ropa se prende , rodar por el suelo y sobre todo, no correr.
- Envolverse en una manta, si está disponible.

Salud y seguridad del personal

- La administración del restaurante se preocupará por el bienestar de los trabajadores:
- • Serán identificados los sitios y actividades de riesgo, y entrenado el personal a cargo.
- • Son recomendables exámenes médicos periódicos y acreditación de sanidad por la entidad municipal correspondiente.

- • Brindar las facilidades necesarias ante enfermedades que necesiten atención profesional y descanso.
- • Plan de contingencias ante peligros y emergencias.
- • Facilidades de primeros auxilios y contra incendios.
- • Programas de capacitación en materia de seguridad
- • Motivación para la seguridad mediante incentivos
- • Los beneficios de un programa eficaz de incentivos de seguridad son muchos.
- • Cumplimiento de las reglas de seguridad
- • Investigación y registro de accidentes

Creación de un entorno laboral sano

- Está claro que la Ley de Seguridad e Higiene Laboral fue diseñada para proteger la salud y la seguridad de los empleados. Debido al dramático impacto de los accidentes de trabajo, los gerentes y empleados por igual podrían prestar más atención a este tipo de aspectos inmediatos de seguridad que a las condiciones laborales peligrosas para la salud.

Riesgos y aspectos relativos a la salud

- Alguna vez los riesgos de salud se relacionaron básicamente con puestos operativos en procesos industriales. Sin embargo, en los últimos años se han reconocido los riesgos de trabajo fuera de la planta, en lugares como oficinas, instalaciones para el cuidado de la salud y aeropuertos, y se han adoptado métodos preventivos.

Riesgos por químicos

- Se estima que hoy en día existen más de 65,000 sustancias químicas en uso en los Estados Unidos., con las que los seres humanos pueden tener contacto. Muchas son dañinas, se ocultan

durante varios años en el organismo sin síntomas externos, hasta que la enfermedad que causan es inminente. Por lo tanto, no es sorprendente que la norma de comunicación de riesgos de OSHA sea la que se cita con mayor frecuencia y la que más se use en la industria en general y en la construcción. El propósito es asegurar que los productos prueben y evalúen las sustancias, además de informar a los usuarios sobre los peligros que supone su uso.

Calidad de aire en espacios cerrados

- Humo de tabaco. Hoy es el tabaquismo rara vez se tolera en un entorno de trabajo.

Lesiones producidas por movimientos repetitivos.

- Quienes cortan carne o pescado, cocineros, dentistas y mecánicos dentales, trabajadores textiles, violinistas, azafatas, personas que trabajan en terminales de computadora y todos los que realizan trabajos que requieren movimientos repetitivos en los dedos, manos y brazos, informan cada vez mas lesiones. Conocidas como lesiones producida por movimientos repetitivos.

Programa de Seguridad

- El programa de seguridad es el punto de partida para prevenir riesgos en el trabajo; si se desea reducir al mínimo la posibilidad de sufrir un accidente en nuestro lugar de trabajo es necesario establecer un conjunto de actividades que nos permitan recopilar toda la información adecuada para detectar las áreas, así como las condiciones que rodean a los trabajadores en esa zona con el fin de poder emprender las acciones correspondientes necesarias.

¿Qué es el programa de seguridad?

- Un conjunto de medidas y acciones encimadas a evitar los accidentes en un lugar específico.

¿Para qué sirve?

- Para mejorar las condiciones de trabajo de seguridad e higiene en un lugar específico; en consecuencia, a contribuir al mejoramiento de la calidad del área de los procesos que se realizan en ese lugar.

¿Quién lo hace o quien lo propone?

- Las personas directamente involucradas en los procesos que se llevan a cabo en el área o lugar en cuestión.
- Cuando los accidentes no se investigan correctamente, las causas específicas que lo produjeron no quedan muy claras lo cual puede producir nuevos accidentes y para eso debemos tomar medidas correctivas que se apliquen en forma adecuada y no con el peligro latente de que un nuevo accidente vuelva a presentarse.

Son ocasionados por:

- • Imprudencia: Cuando un trabajador no mide las consecuencias que puede ocasionar y realiza actos negativos para la empresa.
- • Ignorancia: Al no tener conocimiento de uso del equipo que se utiliza en la empresa
- • Descuido: Cuando el trabajador no atiende a lo que se le asigna.
- Los principales accidentes en la industria son ocasionados por:
 - • Por juego.- Al tener un descuido con el uso de materiales inflamables y materiales tóxicos.
 - • Por electricidad.- Al no tener una buena instalación y al no tener aislados los cables de la corriente eléctrica.

Reglas fundamentales Para la Prevención de Accidentes.

- A continuación se representan una serie de recomendaciones que nos ayudan a hacer prácticas seguras.
- • Trabaje en un área limpia.
- • Procure trabajar en un área bien iluminada y bien ventilada.
- • Identifique que su maquinaria este en buen estado, antes de ponerla en operación.
- • Familiarizase con su maquinaria y equipo antes de tocarla, lea las instrucciones y/o operaciones de control y aclare sus dudas.
- • Verifique que su equipo posea indicaciones visibles, palancas, manuales, etc. En buen estado y que las guardas se encuentren en su sitio.
- • Reporte cualquier anomalía de su equipo.
- • Utilice su equipo de protección personal.
- • Nunca trate de hacer reparaciones improvisadas o riesgosas con su equipo.
- • Si tiene una máquina a su cargo no permita que otra persona no autorizada la utilice.
- • Observe siempre las reglas de seguridad dentro del área de trabajo.
- • Si va a operar algún equipo o maquinaria no debe de llevar puestos: collares, pulseras, relojes, corbatas, o ropa que pueda atorarse con algún componente durante la operación de la maquinaria.
- • Recuerde que las bromas o juegos dentro del área de trabajo no están permitidas, evite disgustos o llamadas de atención.
- • Informe de cualquier condición de inseguridad que observe en su área.
- • Al terminar de usar su equipo desconéctelo de la electricidad.
- • Límpielo y póngalo en un lugar seguro.
- • Toda clase de accidentes por más pequeños o leves requieren de una investigación a fondo.

Importancia del programa de Seguridad.

- Con frecuencia hemos observado empresas en los que los responsables de los programas de seguridad tienen una gran capacidad técnica y proyectan programas muy completos, que llevarlos al terreno de la práctica, no cumplen las expectativas, la mayoría de las veces esto ocurre porque se olvidaron de algo fundamental que en los programas los ejecutan las personas.
- El ser humano es uno de los más difíciles de entender. Y esto obedece que es muy compleja su estructura mental, como ya veremos después, mientras algo nos signifique hará que el hombre tenga un valor importante, no le hará mayor caso.
- La seguridad no ha sido la prioridad en nuestras vidas, lo cual nos viene desde la infancia, cuando en casa ocurre un accidente, el padre o la madre se preocupan tanto que le echan la culpa al accidentado. No se preocupan por averiguar por qué sucedió y pocas veces se investigan las verdaderas causas del accidente para corregirlo.

Seguridad e higiene.

- Higiene del personal
- El administrador del restaurante tomará las medidas para que:
 - • Todo el personal reciba entrenamiento en manipulación de alimentos e higiene personal. Permanentemente limpios.
 - • El personal masculino con el cabello cortado y sin barba. El personal femenino con el pelo sujetado, y sin pintado de uñas. Sin adornos ni lápices u otros objetos que puedan caerse a la comida.
 - • Los baños del personal así como los casilleros, deben estar permanentemente limpios. Sin residuos de alimentos.

Respecto al uniforme del personal

- Material no inflamable. Preferible, con pechera de protección. Si es necesario, utilizar mandil.
- Zapatos cerrados, con suela antideslizante. Si es necesario, utilizar guantes impermeables y desechables

Detergentes y desinfectantes

- Es recomendable que cada restaurante tenga un plan de limpieza y desinfección que acompañe a un manejo adecuado de los alimentos. Ello comprende:
 - • A pisos y techos.
 - • A los equipos: antes y después de su uso.
 - • A las mesas de trabajo y tablas de picar: antes, durante y después de su empleo.
 - • La selección de técnicas de limpieza y desinfección más adecuadas (manual, con calor, con espuma, a máquina)
 - • La selección y uso apropiado de detergentes (preferible: rápido, no corrosivo, con acción microbiana, no ser tóxico, de fácil eliminación)
 - • Selección y uso apropiado de técnicas de desinfección (al vapor, con agua caliente, con sustancias químicas). Hay que tomar en cuenta el tipo de desinfectante a utilizar (cloro, yodo, orgánico), así como el tiempo, la disolución y la estabilidad

Control de plagas

- Cada local debe contar con su propio Plan de Control de Plagas, que puede ser entendido y utilizado por terceros y el personal del restaurante.
- En principio, son útiles las siguientes definiciones:
- Plaga: especie que se encuentra en una proporción o densidad que puede llegar a dañar o constituir una amenaza para el hombre.

- Cebo: comida o preparación presentada en formas y lugares adecuados para su consumo por los animales-plaga.
- Infestación: Se refiere al número de individuos de una especie en un nivel que es considerado nocivo.
- Plaguicida: Cualquier sustancia o mezcla de sustancias destinadas a prevenir o controlar toda especie indeseable.
- Control de plagas: Medidas desarrolladas para prevenir o eliminar las infestaciones de plagas, a partir de las inspecciones de rutina, así como la asesoría técnica de especialistas y proveedores garantizados de plaguicidas.
- El plan debe comprender acciones tanto al interior como en los alrededores del local, realizando inspecciones periódicas y entrenamiento del personal. Alcanza a roedores, insectos (cucarachas y moscas en particular), aves.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

Para definir el análisis de los impactos es conveniente la elaboración del presente trabajo mediante la definición de una Matriz de Impactos, para la cual se expone cada uno de ellos en forma clara y concisa, además se aplica para su análisis de indicadores que permiten dar un valor de calificación a cada uno, a través de la siguiente fórmula:

$$NI = \frac{\Sigma}{n}$$

NI = Nivel de Impacto

Σ = Sumatoria de Calificaciones

n = Número de Indicadores

Cuadro 11 MATRIZ DE IMPACTO

-3	-2	-1	0	+ 1	+2	+3
IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO	NO HAY	IMPACTO	IMPACTO	IMPACTO
ALTO	MEDIO	BAJO	NO HAY	BAJO	MEDIO	ALTO
NEGATIVO			NO HAY	POSITIVO		

Se procederá a continuación a describir cada uno de los impactos con sus respectivos indicadores para poder tener un mejor desempeño y organización dentro de cada uno de los departamentos y la generación de

cada uno de los impactos, ya que son unos indicadores importantes para el bienestar y desarrollo de la micro-empresa.

Cuadro 12 IMPACTO ECONÓMICO

Nro.	NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
	INDICADORES							
1	Fuentes de Trabajo estables						X	
2	Volumen de producción						X	
3	Incentivos a sus trabajadores						X	
4	Mejoramiento de los ingresos							X
SUMA TOTAL		-	-	-	-	-	6	3

ELABORADO POR: NORRY PIZARRO

$$\text{Nivel de Impacto Económico} = \frac{\sum 3+6}{n} = \frac{9}{4} = 2,25 = 2$$

ANÁLISIS:

El indicador fuentes de trabajo estable, califica como un impacto medio-positivo (2); esto, como consecuencia de estabilidad económica de la micro-empresa como resultado del logro de sus metas y objetivos.

La micro-empresa, ha calificado el volumen de producción como un impacto medio-positivo (2); Esto lo logramos con el aumento de volumen de ventas de nuestros productos. Mientras más vendemos, mayores ingresos económicos; por lo tanto, mayor liquidez.

Nuestra micro-empresa pretende motivar al personal, por eso hemos calificado como un impacto medio-positivo (2); con la finalidad de contar con empleados que se sientan a gusto con las funciones encomendadas, a través de la aplicación adecuada y coordinada de los procedimientos establecidos; en la búsqueda de incrementar los ingresos brindando

servicios de calidad. El indicador mejoramiento de ingresos, califica como un impacto alto-positivo (3); el objetivo principal de muchas empresas es incrementar los ingresos económicos, siendo la base fundamental para su desarrollo.

Debido a que por medio de la reestructuración de los procedimientos se podrá optimizar los recursos y mantener mayor efectividad en el desarrollo de las actividades y tareas.

Cuadro 13 IMPACTO EDUCATIVO-CULTURAL

Nro.	NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
	INDICADORES							
1	Capacitación al personal							X
2	Satisfacción Profesional						X	
3	Mayor nivel académico							X
4	Atención ágil y oportuna						X	
SUMA TOTAL		-	-	-	-	-	4	6

Elaborado por: Nory Pizarro

$$\text{Nivel de Impacto Educativo-Cultural} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{6+4}{4} = \frac{10}{4} = 2.5 = 3$$

ANÁLISIS:

El indicador capacitación al personal califica como un impacto alto positivo (3); con este proyecto pretendemos aportar a los directivos y a los empleados de la micro-empresa, deben estar en constante capacitación sobre procesos y funciones. Es vital que todo el personal se especialice en los diferentes puestos de la micro-empresa, el manejo de maquinaria moderna, aprovechamiento de nueva tecnología, dar a conocer lo

importante que es realizar ciertos cambios dentro de la micro-empresa para que no se les consideren innecesarios.

El indicador satisfacción profesional toma una calificación de medio-positivo (2); mediante la capacitación continua al personal en todas las áreas de trabajo de la micro-empresa, se logrará mantener empleados con conocimientos sólidos y actualizados que aporten con su experiencia en la ejecución de su trabajo, a través de la distribución y organización adecuada de las funciones y procedimientos, con la finalidad de contar con personal que se sienta a gusto con su trabajo y el cual obtenga satisfacción profesional al desarrollar sus labores.

El indicador mayor nivel académico toma una calificación de alto- positivo (3); porque el personal debe conocer lo importante que es poseer conocimientos científicos-prácticos de los procedimientos de la micro-empresa, ya que esto levanta el autoestima personal del trabajador y mejora el trato cultural entre compañeros y usuarios, no debemos estancarnos en actividades rutinarias, sino cada vez estudiar nuevas estrategias de mercado, de administración y mejoramiento.

El indicador atención ágil y oportuna toma una calificación de medio-positivo (2); Mediante la propuesta de dar mayor capacitación al personal de la micro-empresa, el área de producción reforzará sus conocimientos respecto, la forma como trata al cliente, mejorando su cultura en los servicios, brindando así una atención ágil y oportuna.

Cuadro 14 IMPACTO EMPRESARIAL

Nro.	NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
	INDICADORES							
1	Organización interna						x	
2	Optimizar los recursos							X
3	Servicios de calidad						X	
4	Fijación de precios						X	
SUMA TOTAL		-	-	-	-	-	6	3

Elaborado por: Nory Pizarro

$$\text{Nivel de Impacto Empresarial} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{3+6}{4} = \frac{9}{4} = 2.25 = 2$$

ANÁLISIS:

El indicador organización interna toma una calificación de medio positivo (2); porque es importante que todo lo que realiza la micro- empresa siga un proceso organizado y sistemático para evitar conflictos y caos laborales. Es imprescindible que el trabajador conozca al grado de importancia que tiene su trabajo, que cada uno de ellos forma parte de equipo que aspira alcanzar un objetivo común. Que los propietarios y el personal de la micro-empresa contarían con un manual donde se describa cada uno de los procedimientos que debe realizar, el cual serviría de guía para capacitar a los empleados de acuerdo a su puesto de trabajo, consiguiendo así mejorar la organización interna y de esta forma beneficiar a toda la micro-empresa.

El indicador optimizar los recursos tiene una calificación de alto positivo (3); porque para toda micro-empresa se le hace indispensable aprovechar todos los recursos con que cuenta, evitando el despilfarro y desperdicio de los insumos y a la vez, que los costos de producción se eleven.

El indicador servicio de calidad tiene una calificación medio positivo (2); uno de los objetivos de la micro-empresa es que el cliente quede satisfecho con la atención que recibe, esto se logra brindando servicio de calidad. Mediante este trabajo se busca que el personal aplique los procedimientos adecuados en el proceso de ventas con la finalidad de que desarrolle en forma más ágil y eficiente el trabajo.

El indicador fijación de precios toma una calificación de (2); porque es necesario para fijar un precio de venta, se debe tomar en cuenta varios factores como son: los costos de producción, un margen de utilidad apropiado para la micro-empresa, el precio de mercado establecido por la competencia y la capacidad económica del consumidor para adquirir nuestros productos.

Cuadro 15 IMPACTO AMBIENTAL

Nro.	NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3
	INDICADORES							
1	Contaminación del Aire			X				
2	Ruido				X			
3	Protección al medio ambiente						X	
4	Contaminación al Agua				X			
SUMA TOTAL		-	-	-1	0	-	2	-

Elaborado por: Nory Pizarro

$$Nivel\ de\ Impacto\ Ambiental = \frac{\Sigma}{n} = \frac{-1 + 0 + 2}{4} = \frac{1}{4} = 0,25$$

ANÁLISIS:

El indicador contaminación del aire cuenta con una calificación negativo bajo (-1); porque este proyecto no produce ningún efecto, ni tampoco tiene algún componente químico para la contaminación del aire.

El indicador ruido tiene una calificación que no hay impacto (0); porque el objetivo de este proyecto propende la seguridad industrial interna de los empleados.

El indicador protección al medio ambiente tiene una calificación de impacto bajo positivo (2); porque el objetivo principal de este proyecto son las recomendaciones del caso para evitar el uso de aceites quemados provenientes del uso repetido en las frituras. El indicador contaminación del agua toma una calificación que no hay impacto (0); porque las aplicaciones de este proyecto no afectan o contaminan el agua en forma alguna.

Cuadro 16 IMPACTO GENERAL

Nro.	NIVEL DE IMPACTOS	-3	-2	-1	0	1	2	3
	IMPACTOS							
1	Impacto Económico						X	
2	Impacto Cultural						X	
3	Impacto Empresarial						X	
4	Impacto Ambiental						X	
SUMA TOTAL		-	-	-	-	-	8	-

Elaborado por: Nory Pizarro

$$\text{Nivel de Impacto General} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{8}{4} = 2$$

ANÁLISIS:

El nivel de impacto general que realiza el presente proyecto de investigación toma una calificación de impacto medio positivo (2); esto quiere decir que su aplicación traerá consecuencias positivas tanto en el área económica, cultural, empresarial, ambiental. El dueño sabrá qué es lo que busca, que objetivos que persigue, y si todas las actividades están orientadas a lograr dichos objetivos.

CONCLUSIONES

1. La cevichería no cuenta con un manual de procedimientos administrativo – financiero, que permita administrar de manera eficiente los recursos y servicios que presta.
2. Una de las deficiencias que se ha analizado es la falta de capacitación y entrenamiento del personal, que no permite realizar sus tareas y funciones de una manera técnica y profesional, afectando de esta forma la calidad e imagen del servicio.
3. La cevichería no cuenta con un plan de marketing, al no tener publicidad frecuente en los medios de comunicación a nivel local ya sean escritos o por radio influye en la poca captación de clientes potenciales generando un moderado nivel de ventas el cual podría ser alto si se aplicará esta herramienta de apoyo.
4. El servicio al cliente es bueno sin embargo se debe trabajar en normas de calidad y atención a los clientes a un máximo nivel de excelencia como un valor agregado que es lo que el visitante espera recibir.
5. La cevichería no cuenta con un espacio apropiado para el buen cumplimiento de sus actividades generando con ello malestar a nivel interno en momentos de gran demanda y afluencia de clientes.

RECOMENDACIONES

1. La cevichería “El Rincón Orense” deberá implementar y mantener manuales Administrativos y Financieros como una herramienta que sirva de guía para el control de actividades operativas, con la finalidad de registrar adecuadamente todos los movimientos económicos del giro normal del negocio.
2. Se debe considerar programas de capacitación al personal de la cevichería “El Rincón Orense” con la finalidad de mejorar los procesos de producción y servicio para poder ser competitivos en mercado y por ende generar mayor rentabilidad que se retribuirán en beneficio de todos.
3. Implementar campañas publicitarias a nivel local con el propósito de promocionar los productos que ofrece así como el servicio que brinda a la ciudadanía con el propósito de tener mayor ingreso en las ventas.
4. La gerencia debe considerar mantener dinámicas de mejoramiento permanente en todos los procesos, áreas y en el talento humano para lograr soluciones inmediatas a los problemas que se puedan presentar.
5. La gerencia debe contemplar la posibilidad de buscar alternativas de crecimiento y expansión tomando en cuenta aspectos importantes como ubicación estratégica y los costos de inversión.

BIBLIOGRAFÍA

1. ATEHORTÚA H., Federico A; BUSTAMANTE, Ramón E.; VALENCIA DE LOS RIOS, Alberto;. (2008). Sistema de gestión Integral. Editorial Universidad de Antioquia.
2. CHIAVENATO, Idalberto. (2008). Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Mc Graw Hill.
3. ALVARÉZ TORRES, Martín G. (2009). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.
4. MEJÍA GARCÍA, Braulio. (2008). Gerencia de Procesos.
5. BALCÓN, Charles A. (2009). Manual de Auditoría Interna. México D.F: Editorial Limusa Noriega editores.
6. CASTRO FIGEROA, Andrés Mauricio. (2008). Manual de Esportaciones. La exporstación en Colombia. Universidad del Rosario.
7. CEPEDA, G. (2009). Auditoría y Control Interno. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill Internacional S.A.
8. DÍAZ, Luis Fernando. (2009). Analisis y Planteamiento (Primera edición ed.). San José, Costa Rica: Editorial Universidad estatal a distancia.
9. Gomez, O. (2009). Contabilidad General (3ra Edición ed.). Bogota, Colombia: Interamericana.
10. MEJÍA GARCÍA, Braulio. (2008). Gerencia de Procesos.
11. Orozco, J. (2009). Contabilidad General Teoría y Práctica (Primera Edición ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Productora de Publicaciones.

12. ORTÍZ, Héctor. (2010). Analisis financiero aplicado (Octava edición ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Publicaciones.
13. PONCE, Agustín. (2009). Administración Moderna. México: Editorial Limusa.
14. RAMÍREZ CARDONA, Carlos. (2010). Fundamentos de la administración.
15. SANTOS D., José; SILVA G., María del Mar; RODRÍGUEZ J, Elena; HERNANDO R., Cesar;. (2008). Las relaciones Humanas de la Empresa. Editorial Paraninfo.
16. Sarmiento, R. (2010). Contabilidad General (Cuarta Edición ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: PUBLINGRAF.
17. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta. (2010). 1001 Sugerencias para una secretaria eficaz. Editorial Libresa.
18. TERRY, George. (2007). Principios de Administración. Buenos Aires, Argentina: Editorial CECSA.
19. Zapata Sánchez, P. (2003). Contabilidad General 4 (Cuarta Edición ed.). Colombia, Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
20. ZAPATA, Pedro. (2008). Contabilidad General (Cuarta Edición ed.). Quito, Ecuador: Editorial BCE.
21. LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

NIC.- Normas Internacionales de Contabilidad Corporación de estudios y

publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador

NIIF.- Normas Internacionales de Información Financiera.- Corporación de

estudios y publicaciones.- Octubre 2008.- Quito – Ecuador

LINKOGRAFÍA

- [http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas:](http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas)
- <http://www.monografias.com/trabajos12/cofas/cofas.shtml#ixzz2ZbOw5r65>
- <http://books.google.com.ec/books?id=LE8fC8-T0PoC&printsec=frontcover&dq=manuales+administrativos&hl=es&sa=X&ei=CbbqUfSJH62t4AO2koCwAg&ved=0CCwQ6AEwAA>
- http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/01/organimetria-organigrama-un-organigrama_3038.html
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos generales de contabilidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos_generales_de_contabilidad)
- www.sri.gob.ec.obligacionestributarias

ANEXOS

ANEXO N. 1

FOTOGRAFÍAS







PROPIETARIA SRA. OLINDA MACÍAS Y SU AYUDANTE SRA. MÓNICA MENA



CONSEJAL DE IBARRA SR. JOSÉ MONCAYO



CLIENTE FRECUENTE

DR. JOSÉ BOSANO (CLIENTE DE LA CEVICHERÍA POR MÁS DE 15 AÑOS)





CARTA DE LA CEVICHERÍA EL RINCÓN ORENSE



Rincón Orense
Cevichería - Restaurant
El Rincón de tus antojos

Deliciosos mariscos en su paladar...

Ceviches

Ceviche de Concha	\$ 6,50
Ceviche de Camarón	\$ 6,50
Ceviche de Mixto (concha, camarón o pescado)	\$ 7,50
Ceviche de Pescado	\$ 6,00
Ceviche de Marinero (concha, camarón, almeja, mejillón, pulpo, calamar, pescado)	\$ 9,00



Encocados

Encocado de Concha	\$ 6,50
Encocado de Camarón	\$ 6,50
Encocado de Pescado	\$ 6,50
Encocado Mixto	\$ 7,00
Encocado Triple Mixto	\$ 7,50



Encebollados

Encebollado	\$ 2,00
Encebollado Mixto	\$ 5,00
Encebollado (para llevar)	\$ 2,25
Encebollado Mixto (para llevar)	\$ 5,25



¡Es un placer servirle! Gracias por su visita



Rincón Orense
Cevichería - Restaurant
El Rincón de tus antojos

Deliciosos mariscos en su paladar...

Sopas

Sopa Marinera (almeja, mejillón, concha, camarón, calamar)	\$ 8,00
Sancocho de Pescado	\$ 4,00
Sancocho de Bagre	\$ 4,50
Cangrejo con Sopa	\$ 3,00



Arroces

Arroz Marinero (concha, camarón, calamar, pulpo)	\$ 8,00
Arroz con concha	\$ 6,50
Arroz con camarón	\$ 6,50
Arroz Mixto (concha, camarón)	\$ 7,00



Otros

Conchas Asadas (con arroz)	\$ 6,50
Camarón Apanado (arroz, papa, ensalada)	\$ 6,50
Camarón al ajillo (picante con arroz)	\$ 6,50
Camarón a la plancha	\$ 6,50
Filete de corvina al Vapor	\$ 6,50
Filete de Corvina Apanada	\$ 6,50
Filete de Corvina Frita	\$ 6,50
Filete de Corvina en salsa de Camarón	\$ 9,00
Filete de Corvina en salsa de Mariscos	\$ 10,00
Pescado Frito (menestra y papa)	\$ 7,00
Guatita con Huevo	\$ 3,00



¡Es un placer servirle! Gracias por su visita

CLIENTES DE LA CEVICHERÍA



FACHADA DE LA CEVICHERÍA RINCÓN ORENSE



ANEXO N. 2

FORMATO DE ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DE LA CEVICHERÍA
“EL RINCÓN ORENSE”**

Nombre: Olinda Macías

Cargo: Gerente - Propietaria

OBJETIVO:

Conocer las actividades administrativas y financieras de la cevichería “El Rincón Orense”.

1. Indique qué áreas de trabajo tiene su micro-empresa
1. ¿Tiene definido niveles jerárquicos en las diferentes áreas de la cevichería?
2. ¿Cómo regula las actividades de los trabajadores?
3. ¿Aplica algún manual para la gestión administrativa – financiera?
4. ¿Tiene algún documento donde consten las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo?
5. ¿Qué dificultades ha tenido y como las ha superado?

6. **¿Cuáles son los principales logros que la micro-empresa ha obtenido?**
7. **¿A qué riesgos y amenazas se expone?**
8. **¿Cuáles son las principales políticas empresariales?**
9. **¿Cómo motiva a sus empleados?**
10. **¿Qué tipo de información administrativa – financiera dispone?**
11. **¿La micro – empresa cuenta con políticas de servicio a los clientes?**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N. 3

FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”

OBJETIVO.-

Analizar los procesos administrativos en las diferentes áreas de trabajo.

1. ¿Conoce usted las funciones y responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo?

Si () No () Indiferente ()

2. ¿Cómo se le asigna las tareas?

Verbal () Escrito ()

3. ¿Las funciones que actualmente desempeña, en qué medida contribuye en el proceso productivo?

Alto () Medio () Bajo ()

4. ¿Está conforme con el salario que la cevichería le paga?

Si () No () Indiferente ()

5. ¿Cree usted que con el Manual de Funciones, se puede eliminar la duplicidad de tareas?

Si () No () Indiferente ()

6. ¿Conoce cuáles son los objetivos de su puesto de trabajo?

Conoce () Desconoce () Indiferente ()

7. ¿Se encuentra conforme en su puesto de trabajo?

Conforme () Inconforme () Indiferente ()

8. ¿Cómo considera el ambiente de trabajo?

Muy Bueno () Bueno () Regular () Malo ()

9. ¿Tienen capacitación laboral de acuerdo a sus funciones?

Permanentemente () Ocasionalmente () Nunca ()

10. La infraestructura en la que desempeña sus actividades es:

Muy Adecuada () Adecuada () Poco Adecuada ()

11. ¿Qué tipo de maquinaria utiliza para la preparación de sus platos?

Adecuada () Poco Adecuada () No Adecuada ()

12. ¿Qué elementos considera necesarios para incrementar las ventas?

Cumplimiento de tiempos () Precios Competitivos () Incremento valor agregado al servicio () Calidad de productos ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N. 4

FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA CEVICHERÍA “EL RINCÓN ORENSE”

OBJETIVO.-

Analizar el grado de aceptación por parte de los clientes del servicio y productos que ofrece la cevichería.

1. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la cevichería?

Excelente () Buena () Regular ()

2. ¿Considera que el menú o carta que ofrece la cevichería es variado?

Muy Variada () Poco Variada () Nada Variada ()

3. ¿Con que frecuencia visita la cevichería?

Diariamente () Semanalmente () Mensualmente ()

4. ¿Qué criterio tiene en relación a los precios que tiene los platos que ofrece la cevichería?

Excesivo () Razonable () Acorde a la competencia ()

5. ¿Qué opinión tiene de la infraestructura de la cevichería?

Adecuada () Poco Adecuada () No Adecuada ()

6. ¿Qué plato de la carta o menú consume con frecuencia?

Encebollados () Ceviches () Pescado ()

7. ¿Cómo conoció de los servicios que brinda la cevichería?

Publicidad () Referencias () Visita directa al local ()

8. ¿Qué opinión le merece la imagen y presentación que proyecta el personal de la cevichería?

Muy buena () Buena () Regular ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N 5

Ceviche de pescado crudo

INGREDIENTES PARA 2 PERSONAS

300 gr. de corvina bien fresca, 1 cebolla roja, 2-3 limones, 1 ají picante ,

1 diente de ajo, cilantro, pimienta negra molida y sal.

LA PREPARACIÓN DE CEVICHE crudo

Primero debemos limpiar y despiezar bien la corvina. Sacamos aletas, escamas, cabeza y espina dorsal. Sacamos los lomos y la ventrisca y los dejamos bien limpios. Fileteamos estas piezas con el cuchillo bien plano para sacar láminas finas (también se puede hacer en tiras) y las vamos situando en un fuente con borde alto.



Seguidamente cortamos la cebolla, el ajo, el ají picante y el cilantro en porciones pequeñas. La cebolla en juliana. Todo esto lo vamos poniendo encima de pescado y removemos. Salpimentamos y añadimos el zumo de dos o tres limones hasta cubrir.



Ya solo quedará poner en la nevera por espacio de 10 minutos hasta que el pescado esté bien blanco. El ácido cítrico modificará las proteínas de la corvina hasta dejarlas comestibles y muy sabrosas en sólo ese tiempo. ¡Qué potencia!

Tiempo de elaboración es de 30 minutos

LA DEGUSTACIÓN

Me encanta el **ceviche crudo de corvina**. Es una forma estupenda de comer pescado fresco: el limón y el cilantro le da un toque ciertamente refrescante que hacen de este plato un entrante de excepción. Ideal para tomar con una buena cerveza bien fresca. Además, se puede acompañar también con maíz

CHFILES O PATACONES. Excelente de cualquier modo.”.

ARROZ MARINERO



Este último es un preparado típico de la costa en donde según los ingredientes, la cultura y la zona, permiten que la misma receta posea diferentes preparaciones. No obstante, generalmente, este plato contiene, conchas, camarones, calamares y cangrejo, con variaciones de pulpo, almeja y camarón de río, sazonado con comino, pimienta, ajo, achiote y cebollas.

A continuación como hacer el arroz marinero al estilo manabita.

Ingredientes

- 500 gr. de arroz
- 4 tazas de caldo de pescado o mariscos
- 400 gr. de camarones
- 400 gr. de almejas
- 400 gr. de conchas

400 gr. de calamar
400 gr. de mejillones
400 gr. de gambas
400 gr. de pescado blanco
5 cucharadas de aceite de girasol
2 cucharadas de mantequilla
1 cucharadadeachiote molido
3 dientes de ajo machacado
1 cucharadita de cilantro
1 cucharadita de comino
1 taza de cebolla blanca picada finamente
1 pimiento picado
Sal y pimienta al gusto Son grandes empresas que desarrollan sus actividades al mismo tiempo en varios países

Elaboración:

Prepare un refrito con todos los condimentos, 2 cucharadas de aceite, mantequilla, cebolla picada, ajo machacado, pimiento, la mitad del cilantro picado y el achiote. Cocine hasta que la cebolla este suave, aproximadamente de 3 a 5 minutos. Y reserve este preparado.

En otra olla agregue el caldo de pescado o mariscos al arroz, haga hervir, reduzca la temperatura y cocine a fuego lento durante 15 minutos o hasta que el agua se haya consumido y el arroz este cocido.

Para preparar los mariscos caliente 3 cucharadas de aceite en una sartén fría los camarones, las conchas, los mejillones y las gambas. Después de unos 3 minutos agregue las almejas, los calamares y el pescado, mezcle bien. Cocine hasta que todos los mariscos estén cocinados, en conjunto con el refrito, máximo unos 5 minutos.

Añada el cilantro restante, rectifique la sal y mezcle con la preparación del arroz. Cocine otros 3 minutos.

Sirva con plátanos fritos, patacones, limón, ají criollo y una cerveza Pilsener, ecuatorianamente refrescante.

Camarones al Ajillo

Porciones / número de personas: 4 personas

Tiempo de Preparación:

Tiempo de cocción:

Categoría: Marisco

Dificultad: Fácil

Introducción



Un plato que se come mucho en Sudamérica y en España, muy fácil de preparar y sabroso. Ideal para acompañar con un arroz en blanco o comerlo de entrante.

Ingredientes

- 2 cucharadas de mantequilla
- Medio kilo de camarones pelados y limpios
- 5 dientes de ajo
- 2 cucharadas de jugo de limón
- 4 cucharadas de vino blanco
- Sal y pimienta a gusto
- perejil o cilantro

Elaboración:

Derretimos la mantequilla en una sartén y sofreímos los ajos que previamente hemos machacado en un mortero, junto a los camarones, a fuego fuerte hasta que los camarones estén rosados por todo (unos 2

minutos). Removemos varias veces para que no se queme el ajo. Si lo preferimos podemos utilizar aceite de oliva en vez de mantequilla.

Añadimos el zumo de limón y el vino blanco. Cuando el líquido se haya reducido añadimos el perejil o el cilantro y removemos. Los dejamos sofreír unos 8 minutos, a fuego lento, removiendo de vez en cuando.

Calamares Rebozados



Porciones / número de personas: 4 personas

Tiempo de Preparación: 15 minutos

Tiempo de cocción: 3 minutos

Categoría: Aperitivos y Tapas, Entrantes, Pescado

Dificultad: Fácil

Introducción

El secreto de un rebozado exquisito está en buenos ingredientes y en elaborar una masa con la harina y huevo, y en este caso con cerveza, que

le queda muy bien. Otra manera que nunca falla es pasar los calamares por huevo, por harina y luego otra vez por huevo, en este orden.

Ingredientes

- 2 calamares grandes o medio kilo de anillas de calamar
- 2 huevos
- 3 cucharadas de harina
- pimienta negra molida
- 1 limón
- ½ taza de cerveza
- sal
- aceite de oliva para freír

Cómo Preparar Calamares Rebozados

Si tenemos los calamares enteros los lavamos bien, le quitamos los tentáculos y los cortamos en rodajas de un centímetro. Para que queden más tiernos, vamos a preparar un aliño en el que los dejaremos reposar unas horas. Lo hacemos metiendo en un cuenco los calamares con un chorro de aceite de oliva, sal, pimienta y zumo de un limón.

Cuando vayamos a freír los calamares, antes preparamos en un cuenco una mezcla de huevo batido, al que añadimos la cerveza y la harina. Vamos pasando los calamares por esta mezcla y los freímos en una sartén con abundante aceite de oliva. Es importante meterlos en la sartén cuando el aceite esté bien caliente, aunque no quemado.

Cuando el rebozado esté amarillito los sacamos con una espumadera y los dejamos escurrir en un plato con papel de cocina, para que absorba el aceite.

Nota: Otro secreto para un buen rebozado es el orden. Primero pasar los calamares por huevo, luego por harina y luego otra vez por huevo.

Jugos



1. Selección de la materia prima para poder ofrecer un producto calidad a nuestra clientela
2. Lavar las frutas
3. Picar
4. Colocar en la licuadora
5. Licuarlas
6. Cernir el jugo
7. Añadir azúcar al gusto
8. Comprobación del producto, calidad y sabor.
9. Producto listo para el consumidor