



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

MODELO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO Y DE SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA MAXIM'S, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORAS

ARELLANO MONTALVO CLAUDIA PRICILA

MÁRQUEZ PILCO GLENDA ESTEFANÍA

DIRECTORA

ING. ROCÍO LEÓN

IBARRA, 28 DE ENERO DEL 2014

RESUMEN EJECUTIVO

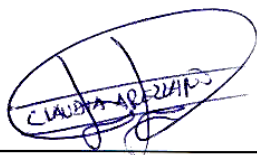
MAXIM'S es un restaurante de comida rápida creado hace 18 años en la ciudad de Ibarra, su administración está a cargo de la propietaria, misma que ha venido manejando en base a su experiencia sin contar con alguna herramienta técnica que le ayude a mejorar su gestión. La empresa no cuenta con una visión y misión; no existe un organigrama estructural que les permita tener una imagen de cómo está estructurada la empresa e indique las jerarquías; a pesar de que los trabajadores conocen con claridad cuáles son sus funciones y responsabilidades, no tienen un manual de funciones en el cual se dé a conocer los objetivos, las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Otra de las falencias es que no cuentan con métodos de análisis financiero, lo que les limita programar sus inversiones y saber su situación financiera. Con respecto a la seguridad industrial la empresa posee una parte de lo que se refiere a señalética, sin embargo no existe un manual que les dé las pautas de cómo ofrecer las condiciones de seguridad, salud y bienestar en el lugar de trabajo para el desarrollo normal de las actividades. La elaboración de este proyecto permitirá corregir las carencias encontradas en el diagnóstico situacional tanto administrativas, financieras y de seguridad industrial, que muestre una nueva imagen en el desarrollo de las actividades, permitiendo conocer la organización y jerarquía tanto en lo administrativo como en lo operativo de la empresa, además, se puede determinar las funciones y responsabilidades del personal. Así, también se da a conocer las herramientas necesarias para el manejo adecuado del recurso financiero de la empresa. Adicional a esto, contiene un manual de seguridad industrial en donde se recomienda prácticas de seguridad e higiene que permita proteger el talento humano y material.

EXECUTIVE SUMMARY

MAXIM'S is a fast food restaurant created 18 years ago in the city of Ibarra, his administration is run by the owner, which he has been handling based on their experience without any technical tool to help them improve their management. The company does not have a vision and mission, there is an organizational structure that allows them to get a picture of how the company is structured and hierarchies, although clearly workers know what their roles and responsibilities do not have manual of functions in which to publicize the objectives, roles and responsibilities of each job, another of the weaknesses is the lack of financial analysis methods, allowing them to schedule their investment limits and know your financial situation. With regard to industrial safety, the company has a part of what relates to signaling; however there is no manual that will give those guidelines on how to provide the security, health and welfare in the workplace for the normal activities development . The development of this project will address the shortcomings found in the situational analysis both administrative, financial and industrial safety, showing a new image in the development of activities, allowing knowing the organization and hierarchy both in the administrative and operating of the company, also can determine the roles and responsibilities of staff. It also discloses the tools necessary for the proper management of financial resources of the company. Additional to this contains a safety manual which recommends industrial safety and hygiene practices that safeguard the human and material resources.

DECLARACIÓN

Nosotras, Claudia Pricila Arellano Montalvo y Glenda Estefanía Márquez Pilco portadoras de la cédula de ciudadanía N° 100369777-6 y N° 100314310-2 declaramos bajo juramento que el trabajo de grado aquí descrito es de nuestra total autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Claudia P. Arellano M.
C.C 100369777-6



Glenda E. Márquez P.
C.C 100314310-2

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por las estudiantes Claudia Pricila Arellano Montalvo y Glenda Estefanía Márquez Pilco, egresadas de la Carrera de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial cuyo tema es: **“MODELO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO Y DE SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA MAXIM'S, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

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

Ibarra, 28 de enero del 2014

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, written over a horizontal line.

Ing. Rocío León

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

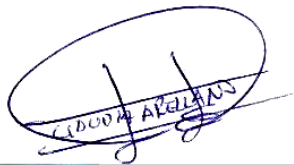
v

v

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

Nosotras, Claudia Pricila Arellano Montalvo y Glenda Estefanía Márquez Pilco con cédula de ciudadanía N° 100369777-6 y N° 100314310-2, manifestamos nuestra 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 autoras del trabajo de grado denominado: **“MODELO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO Y DE SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA MAXIM’S, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingenieras en Administración de Empresas, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Claudia Pricila Arellano Montalvo.
Pilco.

C.C 100369777-6



Glenda Estefanía Márquez

C.C 100314310-2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
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 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 dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100369777-6
APELLIDOS Y NOMBRES:	Arellano Montalvo Claudia Pricila
DIRECCIÓN:	Otavalo, Comunidad San José de la Bolsa frente a la panamericana.
EMAIL:	cgodyoulove@hotmail.com
TELÉFONO MÓVIL:	0993551583
DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100314310-2
APELLIDOS Y NOMBRES:	Márquez Pilco Glenda Estefanía
DIRECCIÓN:	Ibarra, Ciudadela Los Ceibos Ricardo Sánchez y Jacinto Egas
EMAIL:	glenstefy@hotmail.com
TELÉFONO MÓVIL:	0986530318

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial para la empresa MAXIM'S de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.
AUTORAS:	Arellano Montalvo Claudia Pricila, Márquez Pilco Glenda Estefanía
FECHA:	28 de enero 2014
PROGRAMA:	Pregrado
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería Comercial
ASESORA/ DIRECTORA:	Ingeniera Rocío León

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, Claudia Pricila Arellano Montalvo y Glenda Estefanía Márquez Pilco con cédulas de ciudadanía N° 100369777-6 y N° 100314310-2, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos 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 del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presentación es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y

saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

LAS AUTORAS:

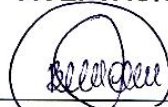


Claudia Pricila Arellano Montalvo.
C.C 100369777-6



Glenda Estefanía Márquez Pilco.
C.C 100314310-2

ACEPTACIÓN:



Ing. Betty Chávez
JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien me bendijo y me dio las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día rompiendo todas las barreras que se me han presentado. A mi madre Rosa Montalvo y a mi padre Aurelio Arellano quienes son mi pilar fundamental y que gracias a ellos voy a llegar a cumplir mis objetivos, ya que se han sacrificado para darme su apoyo moral y económico a pesar de todas las adversidades y de los cuales me siento extremadamente orgullosa. A mis hermanas y hermanos que han estado ahí cuando les he necesitado. A mis docentes que me han apoyado en toda mi preparación académica y a mi Universidad Técnica del Norte por la oportunidad de formarme como una profesional íntegra, con todo cariño para todos ustedes.

Claudia Arellano

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios quien me ha dado la fortaleza para seguir adelante, a mi hermosa madre Norma Pilco, a mi querido padre Edison Márquez ,a mi hermanito Edison G. Márquez y a mi Luquitas por su apoyo y ayuda incondicional en todo momento; a los docentes que fueron guías en el conocimiento adquirido en las aulas universitarias, a las autoridades institucionales por sus sabios consejos y a mi querida Universidad Técnica del Norte que me dio la oportunidad de formarme como profesional y pasar la mejor etapa de mi vida estudiantil de la cual me llevo momentos felices y hermosos recuerdos, que perdurarán en mi mente y corazón.

Estefanía Márquez

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud a Dios por darnos la oportunidad de realizar nuestro sueño y guiarnos siempre por el buen camino.

A nuestros queridos padres por su apoyo incondicional, preocupación y cariño constante.

El reconocimiento profundo, especial y sincero a la Ing. Rocío León directora del proyecto quien nos orientó y dirigió con sus conocimientos y singular profesionalismo.

A nuestro querido maestro Mcs. Marlon Pineda que con su apoyo y ayuda incondicional pudimos culminar con éxito nuestra etapa estudiantil.

A nuestra querida Universidad Técnica del Norte que nos dio la oportunidad de prepararnos en la rama del saber profesional.

A la empresa MAXIM'S de la ciudad de Ibarra, de manera especial a la Sra. Josefina de la Fuente propietaria de la entidad por brindarnos toda la apertura necesaria para el desarrollo de esta investigación.

A todas las personas que nos brindaron su apoyo y supieron contribuir a nuestro desarrollo profesional.

Claudia Arellano
Estefanía Márquez

OBJETIVOS DEL PROYECTO

General

Diseñar un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial para la Empresa MAXIM'S, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico situacional, que permita identificar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y las Amenazas de la empresa.
- ❖ Elaborar el marco teórico-científico, que permita sustentar el proyecto, mediante la investigación bibliográfica y documental.
- ❖ Diseñar un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial para la empresa.
- ❖ Analizar los impactos que genere esta investigación, en aspectos administrativo, social, económico, ético, ambiental, financiero y seguridad industrial.

PRESENTACIÓN

El presente proyecto se ha estructurado de acuerdo a las normativas establecidas por la Universidad Técnica del Norte mismo que está compuesto por capítulos que contienen información procesada y analizada con un lenguaje claro y sencillo para su fácil comprensión cuyo contenido es el siguiente:

En el capítulo I, se presenta el Diagnóstico Situacional el cual se realizó mediante encuestas y entrevistas, aplicadas a la propietaria y trabajadores de la empresa, con la finalidad de establecer la situación actual del restaurante de comida rápida MAXIM'S de la ciudad de Ibarra.

En el capítulo II, contiene el Marco teórico, en el que se describen las bases teóricas y científicas relacionadas con el tema de investigación, con las cuales se sustentan el estudio y facilitan la elaboración de la propuesta a través del fortalecimiento de conocimientos científicos.

En el Capítulo III, se da a conocer la propuesta que se refiere al diseño del Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial; propuesta con la que se da respuesta a las necesidades observadas como resultado del estudio diagnóstico realizado.

En el capítulo IV, se definen los impactos que pueden generarse con la aplicación de la propuesta, tales como: administrativo, social, económico, ético, ambiental, financiero y seguridad industrial. Los mismos que dependiendo de sus efectos pueden generar cambios positivos o negativos, resultados que permiten establecer la viabilidad de la aplicación de la propuesta. El último capítulo se complementa con las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de la investigación, también se incluye una serie de anexos que permite explicar y cumplir el alcance y condiciones del proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iii
DECLARACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
OBJETIVOS DEL PROYECTO	xii
PRESENTACIÓN.....	xiii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xix

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	21
Antecedentes	21
Objetivos	22
General.....	22
Específicos.....	23
Variables e Indicadores	23
Variables.....	23
Indicadores.....	23
Estructura organizacional	23
Evaluación del desempeño	24
Planificación y análisis financiero.....	24
Ergonomía	24
Factores de riesgo laboral	24
Metodología de la Investigación.....	24
Matriz de Relación Diagnóstica.....	26
Procesamiento de Datos.....	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	56
La Empresa.....	56
Clasificación de la Empresa.....	57
Restaurantes de Comida Rápida	59
Comida Rápida	59
Diagnóstico	59
Administración	60
Elementos Básicos de la Administración	60
Planificación Estratégica.....	62
Misión	63
Visión	64
Estrategias.....	65
Procedimientos	66
Reglas.....	67
Programas	67
Presupuestos.....	68
Organigrama.....	68
División del Trabajo	69
Asignación DE Responsabilidades	69
Niveles de Autoridad.....	70
Jerarquía.....	70
Análisis Financiero.....	71
Métodos y Técnicas de Análisis Financiero	72
Análisis Vertical.....	72
Análisis Comparativo u Horizontal	73
Estados Financieros	73
Balance General	74
Estado de Resultados.....	74
Estado de Variaciones en el Capital Contable	75
Estado de Flujo de Efectivo	75
NIIF's	76

Razones Financieras	77
Índices de Liquidez a Corto Plazo.....	77
Índices de Estructura Financiera y Solvencia a Largo Plazo	79
Índices de Rentabilidad.....	80
Manuales	82
Manuales Administrativos	82
Clasificación de Manuales Administrativos	83
Seguridad Industrial	83
Factores de Riesgo.....	84
Tipos de Riesgo	84
Ergonomía	85
Accidente de Trabajo	85
Señalización de Seguridad	87

CAPÍTULO III

PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	88
PROPUESTA ADMINISTRATIVA.....	89
Misión.....	89
Visión.....	89
Valores.....	90
Principios	90
Modelo de Gestión Organizacional	92
Organigrama.....	93
Flujogramas	94
Flujograma para Compras de Materia Prima	94
Flujograma para Realizar Ventas.....	95
Flujograma para el proceso de entrega del pedido.....	96
Flujograma para el proceso de cierre de caja	97
Flujograma para el proceso de contabilidad	98
Manual de Funciones.....	99
Nivel Ejecutivo	99
Gerente	99

Nivel Asesor Legal	101
Nivel de Apoyo Asistente de Gerencia.....	103
Nivel de Apoyo Jefe de Cocina	106
Nivel de Apoyo Contador/A.....	109
Nivel Operativo Bodeguero	111
Nivel Operativo Cocinero	113
Nivel Operativo_Despachador de Alimentos	115
Nivel Operativo Mesero	117
Nivel Operativo Cajero/a.....	119
Propuesta Financiera.....	121
Estados Financieros	121
Cuentas que Intervienen en los Estados Financieros	122
Métodos de Análisis Financiero	142
Indicadores Financieros.....	151
Propuesta de Seguridad Industrial.....	155
Seguridad Industrial	155
Riesgo del Trabajo.....	155
Factor o Agente de Riesgo	156
Gestión de Prevención de Riesgos.....	157
Plan de Evacuación	194
Recomendaciones para la Elaboración de un Plan de Evacuación	197

CAPÍTULO IV

IMPACTO ADMINISTRATIVO	233
Impacto Social	235
Impacto Económico	237
Impacto Ético	239
Impacto Ambiental	241
Impacto Financiero	243
Impacto Seguridad Industrial	245

CONCLUSIONES	247
RECOMENDACIONES.....	249
BIBLIOGRAFÍA.....	250
LINCOGRAFÍA.....	252
ANEXOS.....	260
BASE LEGAL.....	268

ÍNDICE DE CUADROS

Nº 1 Matriz de relación diagnóstica	30
Nº 2 Conocimiento de las políticas, estatutos y reglamentos.....	31
Nº 3 Conocimiento de la Estructura Organizacional	32
Nº 4 Funciones y responsabilidades	33
Nº 5 Maneras de ejercer el trabajo	34
Nº 6 Incentivos en el trabajo	35
Nº 7 Capacitación	36
Nº 8 Condiciones de trabajo	37
Nº 9 Existencia de un Manual de Seguridad Industrial	38
Nº 10 Carga laboral	39
Nº 11 Riesgo Laboral.....	40
Nº 12 Existencia de señalización de seguridad y plan de evacuación.....	41
Nº 13 Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial	42
Nº 14 FODA de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa .	43
Nº 15 FODA de la entrevista aplicada a la propietaria.....	47
Nº 16 FODA de la entrevista aplicada a la contadora.....	51
Nº 17 MATRIZ FODA	54
Nº 18 Modelo de Gestión Empresaria.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº 1	Conocimiento de las políticas, estatutos y reglamentos.....	31
Nº 2	Conocimiento de la Estructura Organizacional	32
Nº 3	Funciones y responsabilidades	33
Nº 4	Maneras de ejercer el trabajo	34
Nº 5	Incentivos en el trabajo	35
Nº 6	Capacitación	36
Nº 7	Condiciones de trabajo	37
Nº 8	Existencia de un Manual de Seguridad Industrial	38
Nº 9	Carga laboral	39
Nº 10	Riesgo Laboral.....	40
Nº 11	Existencia de señalización de seguridad y plan de evacuación	41
Nº 12	Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial	42
Nº 13	Organigrama Estructural	100
Nº 14	Flujograma para Compras de Materia Prima.....	101
Nº 15	Flujograma para Realizar Ventas	102
Nº 16	Flujograma para el proceso de entrega del pedido.....	103
Nº 17	Flujograma para el proceso de cierre de caja.....	104
Nº 18	Flujograma para el proceso de contabilidad.....	105
Nº 1	Plano de Evacuación	233

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

MAXIM'S es una empresa familiar dedicada a la preparación y comercialización de comida rápida, misma que fue constituida en el mes de febrero de 1994, en donde a raíz del terremoto de 1987, la Sra. Josefina adquirió un negocio en ese entonces llamado "AndysBurguer" ubicado en la ciudad de Ibarra, luego de lo cual utilizando como base los equipos y la experiencia de este Snack Bar, lo convirtieron en el hoy llamado Snack bar MAXIM'S. El nombre MAXIM'S nació de los propietarios Señor Cristóbal Salas y su esposa la Señora Josefina de la Fuente, quienes durante un viaje a Francia conocieron un restaurante gourmet de nombre MAXIM'S y a su vez de un perfume del mismo nombre. La empresa empieza a funcionar con 3 empleados y con una cuarta parte de su infraestructura actual, misma que se instaló en la ciudad de Ibarra, en la calle Sánchez y Cifuentes número 11-74 y Cristóbal Colón.

En la actualidad, la empresa cuenta con 2 empleados y 13 trabajadores, los cuales se encuentran ubicados en las siguientes áreas: 1 en administración de personal, 1 en contabilidad, 2 en preparación de alimentos, 2 en cocina, 2 en caja, 2 en despachos y 4 en la atención al cliente. Cuenta con una infraestructura propia, la atención es personalizada, y su horario va desde las 10 horas con 30 minutos de la hasta las 22 horas con 30 minutos todos los días de la semana, cada día atraen más clientes.

A pesar de ser una empresa creada hace 18 años aproximadamente y siendo uno de los referentes en toda la ciudad de Ibarra en este tipo de negocios maneja una administración empírica, es decir no poseen un organigrama que refleje la estructura de la misma, no cuenta con un

Manual de Funciones para sus trabajadores. Los propietarios toman las decisiones de acuerdo a su experiencia, sin hacer uso de indicadores financieros, que les permita obtener resultados más acertados.

Carecen de una buena ergonomía, lo cual genera inconformidad en los trabajadores, ya que no pueden realizar sus funciones de la manera más apropiada y también los clientes se ven afectados, debido a que en los horarios donde existe más recurrencia no existe suficiente espacio para entregar una buena atención.

En lo referente a seguridad y salud en el trabajo la empresa no cuentan con normas, por lo tanto se puede evidenciar que los trabajadores no tienen una buena práctica en este tema, ya que su presentación no es la más adecuada ante sus clientes, además los métodos de limpieza que utilizan generan molestias a los mismos.

Los instrumentos utilizados para la obtención de la información fueron, en primer lugar la entrevista aplicada a la propietaria y contadora; en segundo lugar el cuestionario aplicado mediante encuestas a los 13 trabajadores, esto con el propósito de determinar los aspectos positivos y negativos del restaurante MAXIM'S.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Conocer la situación actual de MAXIM'S de tal forma que permita identificar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y las Amenazas de la empresa.

1.2.2 Específicos

- ❖ Analizar la actual estructura organizacional que tiene la empresa.
- ❖ Conocer, si la empresa realiza evaluación del desempeño acorde a las necesidades.
- ❖ Determinar si la empresa utiliza métodos de Planificación y Análisis Financiero.
- ❖ Establecer la aplicación de normas de ergonomía laboral dentro de la empresa.
- ❖ Analizar los factores de riesgo laboral a los que están expuestos los trabajadores de la empresa.

1.3 VARIABLES E INDICADORES

1.3.1 VARIABLES

Para alcanzar los objetivos planteados anteriormente se han determinado una serie de indicadores directamente relacionados con cada uno de los objetivos del diagnóstico, siendo las siguientes las variables planteadas.

- ❖ Estructura Organizacional
- ❖ Evaluación de desempeño
- ❖ Planificación y Análisis Financieros
- ❖ Ergonomía
- ❖ Factores de Riesgo Laboral

1.3.2 INDICADORES

Los indicadores que permitirán conocer, analizar o determinar cada una de las variables establecidas son las siguientes:

Estructura organizacional

- ❖ Misión, Visión, Valores
- ❖ Legislación
- ❖ Organigrama

- ❖ Funciones

Evaluación del desempeño

- ❖ Comportamiento en el trabajo
- ❖ Incentivos
- ❖ Capacitación

Planificación y análisis financiero

- ❖ Métodos de Análisis Financiero
- ❖ Índices Financieros

Ergonomía

- ❖ Diseño de puestos
- ❖ Carga laboral
- ❖ Ambiente de trabajo

Factores de riesgo laboral

- ❖ Clasificación de los factores de riesgo laboral
- ❖ Señalización de seguridad
- ❖ Plan de evacuación
- ❖ Materiales y equipos de protección

1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnicas

Las técnicas de investigación que se aplicaron a la propietaria, contadora y trabajadores del MAXIM'S son:

- **Encuesta:**

Esta técnica se empleó en el diagnóstico ya que nos proporciona la información necesaria para conocer más a fondo acerca del

funcionamiento de MAXIM´S en base a preguntas clave para la investigación.

Mediante el análisis de las preguntas planteadas, como también con el análisis de las variables, se procedió a la elaboración del modelo de encuesta, la misma que contiene un cuestionario objetivo, con preguntas de carácter cerrado y de opción múltiple, de tal manera que los resultados sean fáciles de interpretar y posteriormente con el respectivo análisis de los resultados se puedan emitir conclusiones que sean coherentes con la propuesta de solución planteadas por las investigadoras.

- **Observación Directa:**

Permite percibir la realidad en la que se desenvuelve el objeto de la investigación y constatar aspectos que no es posible con la sola aplicación de la encuesta.

La observación directa se realizó en las instalaciones de MAXIM´S, con la finalidad de obtener una apreciación objetiva de las actividades que se realizan y de esa manera poder formar un criterio personal por parte de las investigadoras.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en la investigación son:

- **Entrevista**

Este instrumento se utilizó para la recolección de información, la misma que se aplicó al gerente y contador.

- **Cuestionario**

Este instrumento se empleó para diseñar el listado de las preguntas escritas y aplicarlas mediante la encuesta.

1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro Nº 1

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	PERSONAL
Analizar la actual estructura organizacional que tiene la empresa.	Estructura Organizacional	Misión, Visión, Valores. Legislación. Organigrama. Funciones.	Encuesta Entrevista	Trabajadores Contadora Propietario
Conocer, si la empresa realiza evaluación del desempeño acorde a las necesidades.	Talento Humano	Capacitación Comunicación Incentivos	Encuesta Entrevista	Trabajadores Contadora Propietario
Determinar si la empresa utiliza métodos de análisis financieros, para conocer su situación financiera y planificar sus recursos.	Análisis Financieros	Métodos de Análisis Financiero Índices financieros	Entrevista	Contadora Propietario
Establecer la existencia de ergonomía dentro de la empresa.	Ergonomía	Diseño de puestos Carga laboral Ambiente laboral Organización y distribución del trabajo	Encuesta Entrevista Observación Directa	Trabajadores Contadora Propietario
Analizar los riesgos a los que está expuesta la empresa.	Riesgos	Factores de riesgo Señalización de seguridad Plan de evacuación. Materiales y equipos de protección	Encuesta Entrevista Observación Directa	Trabajadores Contadora Propietario

Fuente: Investigación Propia. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

1.6 PROCESAMIENTO DE DATOS

a. Encuesta aplicada al personal de la empresa MAXIM'S.

Con el fin de obtener la información necesaria para un análisis adecuado, respecto a los aspectos relacionados con los 13 empleados de MAXIM'S, se ha elaborado un cuestionario de doce (12) preguntas, que arrojan criterios, características laborales, factores de seguridad industrial, necesidades y expectativas.

1. ¿Tiene conocimiento de las políticas, estatutos y reglamentos con las que se rige la empresa MAXIM'S?

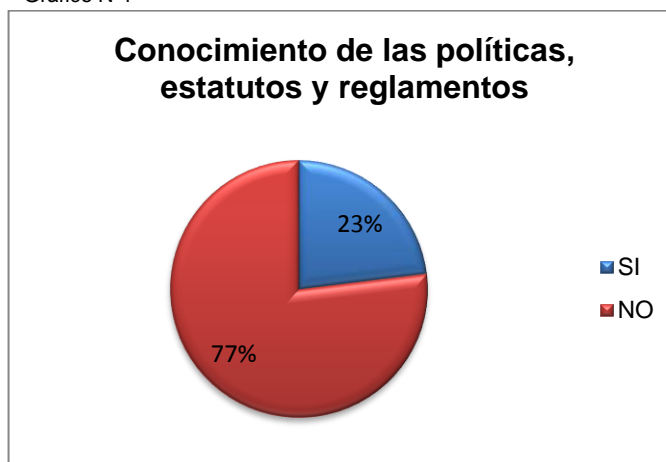
Cuadro N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	23
NO	10	77
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N°1



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Las tres cuartas partes de los encuestados mencionaron que no tienen conocimiento de las políticas, estatutos y reglamentos, debido que MAXIM'S no cuenta con dicha documentación, mientras que la tercera parte mencionaron que han escuchado acerca de la existencia de tal información, sin evidenciarla.

2. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa MAXIM'S?

Cuadro Nº 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	38
NO	8	62
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico Nº 2



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Más de la mitad de los encuestados respondieron que no conocen la estructura organizacional de MAXIM'S, ya que la empresa no posee dicha estructura mientras que la parte restante de los encuestados mencionaron que han escuchado acerca de la existencia de esta, pero sin evidenciarla.

3. ¿Ud. conoce al detalle cuáles son sus funciones y responsabilidades correspondientes a su cargo?

Cuadro N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si conozco	13	100
Tengo que preguntar que hacer	0	0
Supongo lo que tengo que hacer	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 3



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

El total de los encuestados manifestaron que conocen al detalle cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de MAXIM'S, ya que la propietaria en el momento en que son contratados les dan las instrucciones generales; sin embargo no existe una herramienta en el que se detalle las funciones de cada trabajador.

4. ¿Dentro de la empresa, cómo ejerce su trabajo?

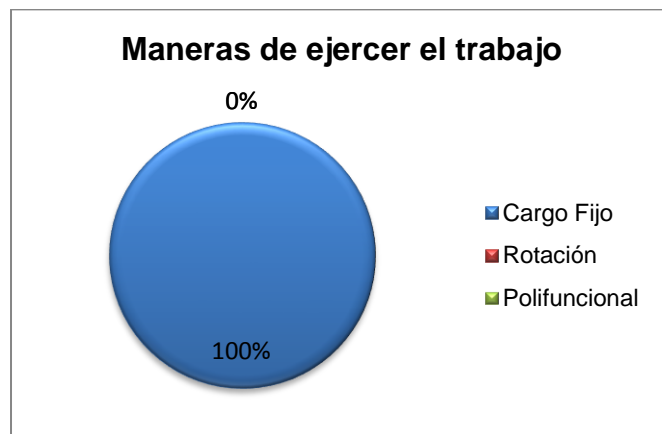
Cuadro N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Cargo Fijo	13	100
Rotación	0	0
Poli funcional	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al Personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 4



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

El total de los encuestados dijeron que cuentan con un cargo fijo al momento de ejercer su trabajo, es decir, que se dedican a actividades específicas correspondientes a su cargo y por lo tanto no interfieren en el trabajo de los demás.

5. ¿Usted recibe incentivos por su trabajo de parte de la empresa?

Cuadro N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	15
NO	11	85
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 5



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

La mayor parte los encuestados indicaron que no reciben ningún incentivo por parte de la empresa, y desconocen las razones por las cuales no se les asigna este estímulo por el buen desempeño, mientras que una mínima parte señalan que si reciben incentivos verbales, ya que por el cargo que ocupan siempre demuestran un desempeño más alto.

6. ¿Usted recibe capacitaciones en la empresa, en qué temas?

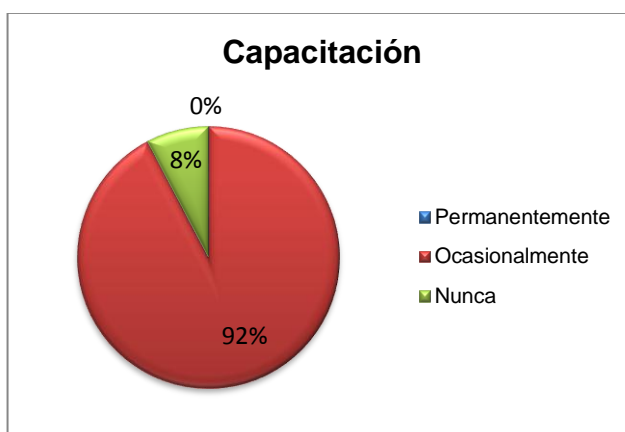
Cuadro N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Permanentemente	0	0
Ocasionalmente	12	92
Nunca	1	8
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

La mayor parte los encuestados mencionaron que reciben capacitaciones ocasionalmente en temas relacionados con atención al cliente, debido a que es un requisito obligatorio dispuesto por las autoridades, para el sector turístico; a parte de este tema no han recibido ninguna capacitación, mientras que una mínima parte señalan que nunca ha recibido capacitaciones.

7. ¿Describe cómo son las condiciones para ejercer su trabajo dentro de la empresa?

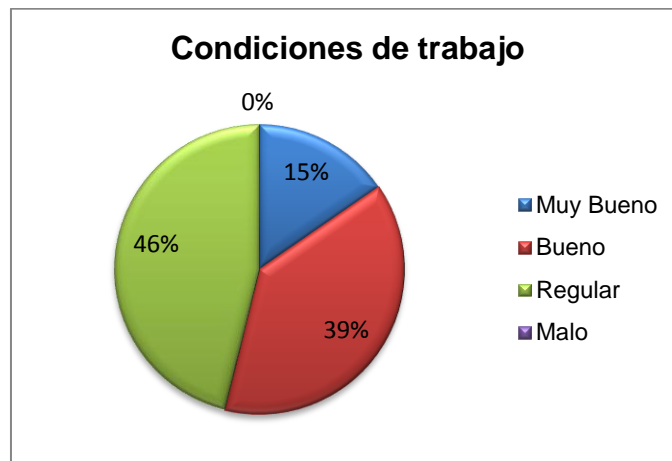
Cuadro N° 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	2	15
Bueno	5	39
Regular	6	46
Malo	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 7



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Un poco menos de la mitad de los encuestados calificaron a las condiciones de trabajo como regulares, debido a que la infraestructura no es lo suficientemente amplia para acoger a la alta demanda existente y por tanto se les dificulta el traslado, mientras que otra parte similar a la anterior consideraron que las condiciones de trabajo son buenas y menos de la cuarta parte puntuaron que sus condiciones de trabajo son muy buenas, ya que en el lugar donde desempeñan su trabajo poseen un espacio físico adecuado.

8. ¿Usted sabe si la empresa cuenta con un manual de seguridad industrial?

Cuadro N° 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	15
NO	11	85
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 8



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

La mayoría de los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con un manual de seguridad industrial, ya que no existe una área específica dedicada a tratar este aspecto, mientras que una mínima parte respondieron que si existe algunas instrucciones de seguridad industrial pero que no se encuentran documentadas.

9. ¿Usted se encuentra satisfecho con la carga laboral asignada diariamente?

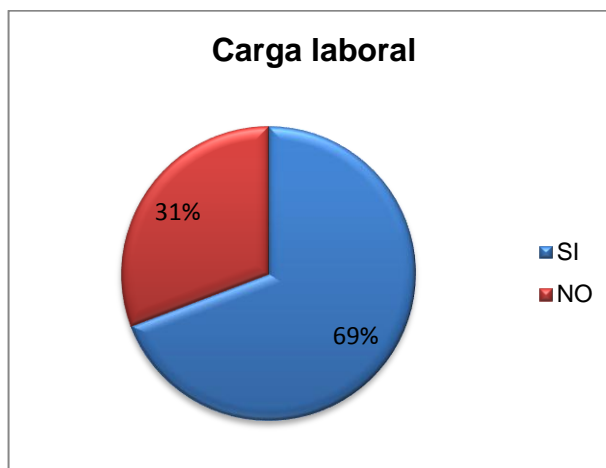
Cuadro N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	69
NO	4	31
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 9



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Más de la mitad de los encuestados dijeron que se encuentran satisfechos con la carga laboral asignada, ya que el esfuerzo físico y mental requerido para ejercer su jornada laboral no es muy forzoso, mientras que el resto de los encuestados expresaron que no se encuentran satisfechos con su carga laboral, debido que en ocasiones existe demasiada aglomeración de público y por ende requiere mayor esfuerzo.

10. ¿A qué riesgos laborales considera que está expuesto?

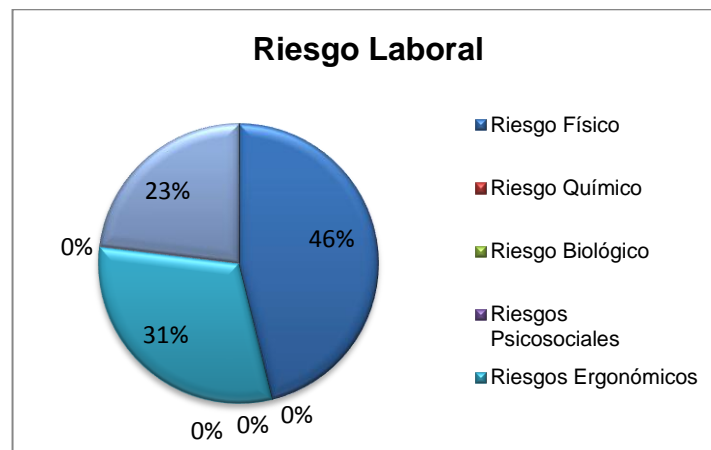
Cuadro N° 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Riesgo físico	6	46
Riesgo químico	0	0
Riesgo biológico	0	0
Riesgo psicosocial	0	0
Riesgo ergonómico	4	31
Riesgo ambiental	0	0
Ninguno	3	23
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 10



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Casi la mitad de los encuestados contestaron que están expuestos a riesgos físicos porque por el trabajo que realizan mantienen permanente contacto con herramientas y utensilios de cocina, así como constantes traslados a servir los alimentos, mientras que un poco más de la cuarta parte dijeron estar expuestos a riesgos ergonómicos debido a que no cuentan con las mejores condiciones para ejercer su trabajo, y la parte restante consideran no tener ningún riesgo debido a que su trabajo está exento de los mismos.

11. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con señalética de seguridad y plan de evacuación?

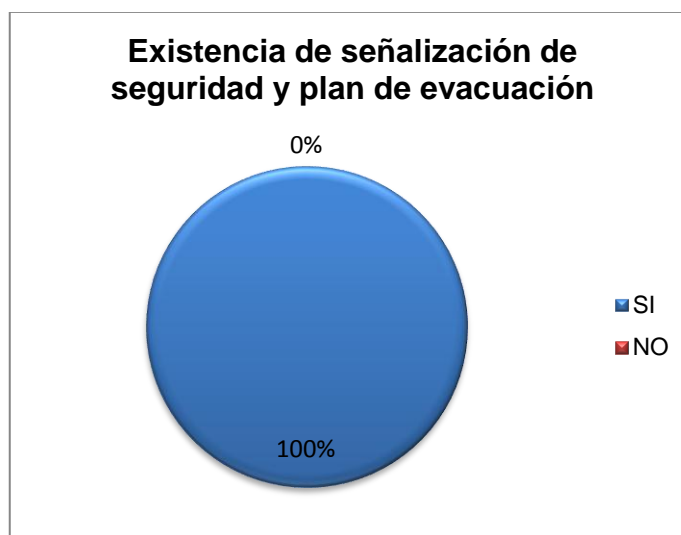
Cuadro N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	13	100
NO	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Todos los encuestados puntuaron que la empresa si cuenta con la Señalización de Seguridad a causa de que es un requisito dispuesto por las autoridades para el funcionamiento del negocio, sin embargo MAXIM'S no cuenta con un Plan de evacuación.

12. ¿Cree Ud. que la empresa requiere un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial para mejorar su calidad de gestión?

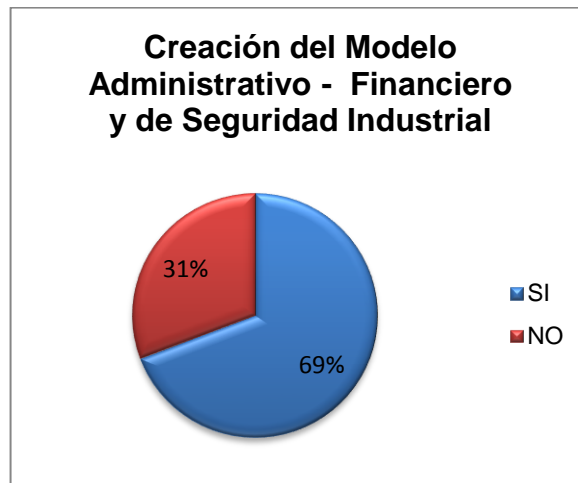
Cuadro N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	9	69
NO	4	31
TOTAL	13	100

Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

Gráfico N° 12



Fuente: Encuesta al personal de la empresa. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

La mayoría de los encuestados mencionaron que la empresa MAXIM'S si requiere de un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial que permita mejorar la calidad de gestión , mientras que la parte restante indicaron que desde su punto de vista no es necesario dicho Modelo, ya que esta decisión le compete a la propietaria.

FODA DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

Cuadro Nº 14

FACTORES INTERNOS FORTALEZAS	FACTORES EXTERNOS OPORTUNIDADES
<p>F1. Los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades.</p> <p>F2. El personal posee un cargo fijo al momento de ejercer su trabajo.</p> <p>F3. Satisfacción por la carga laboral.</p> <p>F4. La empresa si cuenta con señalética de seguridad.</p>	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1.El personal no tiene conocimiento de las políticas, estatutos y reglamentos</p> <p>D2. Desconocimiento de la estructura organizacional.</p> <p>D3.No otorgan incentivos.</p> <p>D4. Capacitaciones ocasionales.</p> <p>D5. Condiciones de trabajo regulares.</p> <p>D6. No poseen un Manual de Seguridad Industrial.</p> <p>D7. Exposición a riesgos físicos y ergonómicos.</p> <p>D8. No poseen un Plan de evacuación.</p>	

b. Entrevista dirigida a la Propietaria respecto a la Implementación de un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial para la Empresa “MAXIM’S”.

Se realizó una entrevista a la propietaria de MAXIM’S Sra. Josefina de la Fuente con la finalidad de obtener información más profunda acerca del funcionamiento de la empresa.

1. ¿Hace cuantos años está dedicado a esta actividad y cuáles fueron las razones por las se dedicó a esta actividad?

Hace 18 años aproximadamente.

Debido a la oportunidad que se presentó después del terremoto de adquirir un negocio en ese entonces llamado “AndysBurger”.

2. El local donde funciona su negocio es: Propio

3. El capital con el que usted trabaja es: Propio.

4. ¿Por qué cree usted que los clientes prefieren consumir sus productos?

Por el sabor de la comida. Además del sabor de la comida es nuestro deseo que la gente también pueda escoger nuestro producto por los precios accesibles.

5. ¿De qué manera influye a su empresa, las reformas realizadas a la legislación laboral?

Influye de manera negativa, ya que actualmente debido a la legislación laboral hay que cumplir con el pago del salario digno, por lo que la empresa no puede pagar tanto por el gran número de personal que tiene y además las utilidades obtenidas no son muy altas.

6. ¿Cómo considera que está actualmente la competencia en el sector de comidas rápidas, y quienes son sus principales competidores?

Actualmente hay bastante competencia, por ejemplo en la misma cuadra donde MAXIM’S funcionan hay dos negocios y además existe personas que se califican como artesanos se les considera

competencia desleal debido a que no cobran IVA y por tanto tienes mayor utilidad.

Los principales competidores son OKEY y MC POLLO.

7. ¿Cómo cree usted, que influye en su empresa la automatización de los procesos de producción que utilizan los restaurantes de comida rápida?

No utilizamos automatización en los procesos de producción de nuestro negocio, pero sería factible implementar nuevas tecnologías para optimizar recursos.

8. ¿Cómo influyen las políticas de seguridad en su empresa?

Las actuales disposiciones nos obligan a implementar las condiciones y medidas de seguridad para nuestros empleados y en si la empresa, por un lado es beneficio para los trabajadores, sin embargo la empresa tiene que incurrir en gastos los cuales no pueden ser cubiertos por lo que las utilidades no son muy altas.

9. ¿Cree usted que la empresa puede expandirse en el mercado?

Gracias a nuestra amplia experiencia en el mercado nos da la oportunidad de crear nuevas sucursales, al tener financiamiento o el capital suficiente se podrá poner en marcha la creación de una sucursal.

10. ¿Cree que es necesario realizar convenios de capacitación al personal con empresas externas?

La empresa no ha dotado de capacitaciones a parte de los requeridos obligatoriamente, pero sería bueno buscar empresas que ofrezcan capacitación de acuerdo a nuestras necesidades y que el personal pueda mejorar su desempeño.

11. ¿Cree usted que MAXIM'S debe implementar un servicio diferente y novedoso para atraer más clientes?

La competencia actual se encuentra muy saturada con respecto a este tipo de negocio, por lo tanto sería necesario implementar un servicio diferente para atraer más clientes y hacer frente a la competencia.

12. ¿Usted, evalúa el comportamiento de sus empleados en su lugar de trabajo?

No. Porque no existe un área específica, además nosotros supervisamos de manera directa, ya que las actividades realizadas por los trabajadores están a la vista del administrador y propietaria.

13. ¿La empresa cuenta con un manual de seguridad industrial?

No. Porque no existe un área específica.

14. ¿Considera Ud. que es necesario crear un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial que permita mejorar la calidad de gestión para su empresa?

Sí.

FODA DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA PROPIETARIA DE LA EMPRESA

Cuadro N° 15

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. Dieciocho años de experiencia en el mercado de comida rápida</p> <p>F2. Poseen infraestructura propia.</p> <p>F3. Poseen capital propio para trabajar.</p> <p>F4. Calidad y sabor único de los productos.</p>	<p>O1. Expansión de mercado.</p> <p>O2. Servicio diferente y novedoso.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. No poseen procesos de producción automatizados.</p> <p>D2. Capacitaciones Ocasionales.</p> <p>D3. No se evalúa el comportamiento de los trabajadores.</p> <p>D4. No poseen un Manual de Seguridad Industrial.</p>	<p>A1. Aumento del salario digno.</p> <p>A2. Competencia desleal de los artesanos.</p> <p>A3. Políticas de seguridad.</p>

c. Entrevista dirigida a la Contadora respecto a la implementación de un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial para la Empresa “MAXIM’S”.

Se realizó la entrevista en las instalaciones de la empresa a la Ing. Diana Esparza quien es la contadora de la empresa.

- 1. El local donde funciona el negocio es:** Propio
- 2. El capital con el que trabaja la empresa es:** Propio.
- 3. ¿De qué manera influye a la empresa, las reformas realizadas a la legislación laboral?**

Por lo general hoy existe un control estricto en el pago de décimos, beneficios es una ventaja para los trabajadores.

Afecta un poco la legislación laboral porque hay que cumplir con la ley y esto implica el pago del salario digno, la empresa no puede pagar tanto por el gran número de personal que tiene la empresa debido a que las utilidades que generan no son muy altas.

- 4. ¿De qué manera incide el costo de la materia prima en el funcionamiento de la empresa?**

La materia prima es el mayor rubro que se utiliza en la empresa, los costos de la materia prima son altos e influye en los precios de los productos que ofrecemos.

- 5. ¿Cómo considera que está actualmente la competencia en el sector de comidas rápidas, y quienes son los principales competidores?**

Actualmente hay bastante competencia, por ejemplo en la misma cuadra donde MAXIM’S funcionan hay dos negocios.

Principalmente hoy la competencia se ve en el hecho de que personas que se califican como artesanos, entonces ahí hay una competencia desleal porque al ser artesanos calificados ellos no tiene la obligación de cargar el IVA al costo del producto, pero en cambio nosotros como persona naturales no pudiendo acceder a

este beneficio hay que cargar el IVA, se sube el precio al consumidor por ende hay una competencia desleal porque las persona que son artesanos venden casi al mismo precio que nosotros vendemos y ellos están obteniendo más utilidades que nosotros.

6. ¿Cómo cree usted, que influye en la empresa, la automatización de los procesos de producción que utilizan los restaurantes de comida rápida?

Nosotros no utilizamos automatización en los procesos de producción, casi la mayoría se hace manualmente.

Si se debería automatizar los procesos de producción para que de esta manera se pueda ahorrar tiempo, recursos materiales, económicos y sobre todo humanos.

7. ¿Cómo influye las políticas ambientales del gobierno actual en la empresa?

Si ha afectado un poco porque el restaurante tiene que invertir el valor del reciclaje por botella, es decir es un dinero que hay que guardarle, debido que el valor que se invierte se recupera poco a poco.

8. ¿La empresa cuenta con misión, visión, valores y políticas?

No. Porque no hay un área destinada para esto, se hace únicamente lo básico.

9. ¿La empresa está constituida de manera jurídica?

No. Es Persona Natural

10. ¿La empresa posee reglamento interno?

Sí. Porque recientemente nos ayudaron a hacer el reglamento interno pero aún no ha sido socializado debido a la falta de tiempo, debe haber en la empresa un área específica para que realice la difusión y conocimiento a los trabajadores.

11. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica?

No. Porque no hay un área destinada para esto, se hace únicamente lo básico.

12. ¿Los trabajadores saben qué funciones debe realizar cada uno?

Los trabajadores si conocen sus funciones.

13. ¿La empresa ha proporcionado alguna capacitación a los trabajadores?

Sí. Porque las capacitaciones que da la empresa son obligatorias porque MAXIM'S es considera dentro del catastro de establecimientos turísticos de Ibarra por lo que es obligatorio realizar capacitaciones en temas como atención al cliente y por voluntad propia de la empresa no se realizan.

14. ¿La empresa utiliza métodos de análisis financiero?

No. Porque se trabaja con lo básico que demanda el SRI, Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS.

15. ¿Describa cómo son las condiciones para ejercer su trabajo dentro de la empresa?

Muy Bueno.

16. ¿La empresa cuenta con un manual de seguridad industrial?

No. Porque se cumple únicamente con lo que pide los organismos de gestión, a lo que se refiere con señalización que es demandado por los bomberos debido a que de esta manera se obtiene el permiso de funcionamiento.

17. ¿Considera Ud. que es necesario crear un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial que permita mejorar la calidad de gestión para su empresa?

Sí.

FODA DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA

Cuadro Nº 16

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. Poseen infraestructura propia. F2. Poseen capital propio para trabajar. F3. Poseen señalización de seguridad. F4. Los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades. F5. Condiciones adecuadas de trabajo.</p>	<p>O1. Tecnología en procesos de producción. O2. Convenios externos para capacitación. O3. Expansión de mercado O4. Servicio diferente y novedoso. O5. Preferencia de los clientes por el precio accesible. O6. Posicionamiento en el mercado</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. No poseen procesos de producción automatizados. D2. No poseen estructura organizacional y funcional. D3. Inexistencia de políticas y estatutos. D4. Inexistencia de políticas y estatutos. D5. No realizan análisis financiero. D6. No poseen un Manual de Seguridad Industrial.</p>	<p>A1. Aumento del salario digno. A2. Costos de la materia prima altos. A3. Competencia desleal de los artesanos. A4. Principales competidores OKEY y MAC POLLO. A5. Políticas Ambientales. A6. Políticas Tributarias. A7. Políticas de Seguridad</p>

DETERMINACIÓN DE LO QUE POSEE Y NO POSEE LA EMPRESA

Las técnicas aplicadas, nos proporcionaron información muy valiosa, al permitir la constatación de algunos aspectos que se mencionan a continuación:

Aspecto Administrativo:

- ❖ MAXIM´S, no poseen estructura organizacional y funcional que permita identificar las jerarquías de los distintos puestos de trabajo.
- ❖ MAXIM´S cuenta con un reglamento interno, sin embargo no ha sido difundido al personal para su debida aplicación.
- ❖ Se entrega capacitaciones ocasionales.
- ❖ No poseen procesos de producción automatizados.
- ❖ Los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades.
- ❖ El talento humano se encuentra satisfecho con la carga laboral.
- ❖ Poseen capital propio para trabajar.
- ❖ Experiencia en el mercado.

Aspecto Financiero:

- ❖ No realizan análisis financiero.

Seguridad Industrial

- ❖ Posee señalización de seguridad.
- ❖ Condiciones de trabajo regulares.
- ❖ No poseen un Manual de Seguridad Industrial.
- ❖ Talento Humano expuesto a riesgos físicos y ergonómicos.
- ❖ No poseen un Plan de evacuación.

Infraestructura Física:

- ❖ Poseen infraestructura propia.

Atención a los Clientes:

- ❖ Inexistencia de una atención ágil y oportuna al cliente.

Producto:

- ❖ La calidad y sabor único de los productos.

A. CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

Para realizar el diagnóstico situacional de MAXIM'S. Se utilizó la técnica de la encuesta, la entrevista y la observación directa (ver anexos) en el campo, permitiendo analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa.

A continuación se establecen: las Fortalezas (F), Oportunidades (O) Debilidades (D) y Amenazas (A), las mismas que permitirán realizar los cruces estratégicos FA,FO,DO,DA, identificando el problema diagnóstico con sus causas y efectos.

MATRIZ FODA

Cuadro N° 17

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. Los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades. F2. Satisfacción por la carga laboral. F3. Poseen señalización de seguridad. F4. Poseen infraestructura propia. F5. Poseen capital propio para trabajar. F6. Experiencia en el mercado. F7. Recursos humanos y materiales disponibles. F8. Pertenecen al catastro de establecimientos turísticos de Ibarra (restaurantes). F9. Ubicación geográfica. F10. Reconocimiento. F11. La calidad y sabor único de los productos.</p>	<p>O1. Tecnología en procesos de producción. O2. Convenios externos para capacitación. O3. Expansión de mercado O4. Servicio diferente y novedoso. O5. Preferencia de los clientes por el precio accesible. O6. Posicionamiento en el mercado</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. Falta de difusión del nuevo reglamento interno. D2. No poseen estructura organizacional y funcional. D3. No otorgan incentivos. D4. Capacitaciones ocasionales. D5. Condiciones de trabajo regulares. D6. No poseen un Manual de Seguridad Industrial. D7. Exposición a riesgos físicos y ergonómicos. D8. No poseen un Plan de evacuación. D9. No poseen procesos de producción automatizados. D10. No realizan análisis financiero. D11. Inexistencia de una atención ágil y oportuna al cliente.</p>	<p>A1. Aumento del salario digno. A2. Costos de la materia prima altos. A3. Competencia desleal de los artesanos. A4. Principales competidores OKEY y MAC POLLO. A5. Políticas Ambientales. A6. Políticas Tributarias. A7. Políticas de Seguridad A8. Mejor administración de la principal competencia. A9. Nuevo patio de comidas de Laguna Mall. A10. Innovación de las empresas del sector de comida rápida. A11. Competencia con más línea de productos.</p>

Fuente: Encuestas, entrevista y observación. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

B. CRUCES ESTRATÉGICOS

(FA) Aprovechar las fortalezas para evitar amenazas

FA

- La amplia experiencia que tiene la empresa MAXIM'S en el mercado le permitirá contrarrestar los efectos de los principales competidores que están mejor administrados.
- El capital propio que posee la empresa MAXIM'S para trabajar le ayudará a equilibrar los efectos que implica los costos altos de la materia prima.
- La calidad y sabor único de los productos de la empresa MAXIM'S le permitirá ofrecer un mejor producto y de esta manera mantenerse un paso al frente de los principales competidores OKEY y MAC POLLO.
- La empresa MAXIM'S al contar con talento humano satisfecho con su carga laboral; que conocen bien sus funciones y responsabilidades podrá ofrecer una atención cálida para captar más clientes satisfaciendo sus exigencias y así mantenerse firme a pesar de la aparición de nuevos competidores (Nuevo patio de comidas de Laguna Mall.)
- MAXIM'S al pertenecer al catastro de establecimientos turísticos de Ibarra le da reconocimiento a nivel nacional y su ubicación estratégica le permitirá mantener una buena posición en el mercado aun cuando existe competencia desleal de los artesanos.

(FO) Usar fortalezas para aprovechar las oportunidades

FO

- Los trabajadores de la empresa MAXIM'S conocen sus funciones y responsabilidades lo que permitirá brindar un servicio diferente y novedoso al público que acude al restaurante.
- La experiencia de más de 18 años en el sector de comidas rápidas de la empresa MAXIM'S le facilitará la expansión en el mercado llegando a más clientes.
- El capital propio que posee la empresa MAXIM'S para trabajar le posibilitará implantar nuevas tecnologías en sus procesos de producción.
- La disponibilidad de recursos humanos y materiales de la empresa MAXIM'S facilitará la realización de convenios externos para capacitación de su trabajadores y de esta manera brindar un servicio mejorado.
- La calidad y sabor único de los productos que ofrece la empresa MAXIM'S harán posible el aprovechamiento del mercado y de esta manera se sustentará la creación de nuevas sucursales.

(DO)Superar debilidades para aprovechar oportunidades

DO

- Dotar de capacitaciones permanentes al personal de la empresa MAXIM'S aprovechando la facilidad de convenios externos con empresas de capacitación en temas considerados necesarios para el mejoramiento del desempeño.
- Implantar automatización en los procesos de producción de la empresa MAXIM'S aprovechando las nuevas tecnologías utilizadas por los restaurantes de comida rápida que permita ahorrar tiempo, recursos (materiales, económicos) y sobre todo humanos.
- Al ofrecer atención ágil y oportuna a los clientes de la empresa MAXIM'S, esta tendrá una buena imagen, por lo tanto se podrá crear sucursales y sus productos tendrán la misma aceptación que la matriz.
- Al utilizar métodos de análisis financiero la empresa MAXIM'S podrá programar mejor sus recursos económicos y financieros, de esta manera podrá realizar una distribución priorizada para las inversiones en tecnología y así automatizar los procesos de producción.
- La empresa MAXIM'S al contar con una estructura organizacional y funcional logrará que sus trabajadores conozcan con certeza los objetivos de su puesto o cargo y así permitirá que el personal se encuentre capacitado para brindar un servicio diferente y novedoso para sus clientes.

(DA) Reducir una debilidad para contrarrestar una amenaza

DA

- Al ofrecer capacitaciones continuas, así como al mejorar las condiciones de trabajo se aumentará la eficiencia en el desempeño de las funciones y se logrará incrementar el nivel de productividad y esto permitirá compensar el aumento en el salario digno, para que esto no resulte como un gasto, sino como una inversión.
- La empresa MAXIM'S al contar con una estructura organizacional y funcional, podrá mejorar su gestión administrativa y mantenerse a la par o por encima de su principal competencia.
- Al aplicar métodos de análisis financiero la empresa MAXIM'S logrará proyectar mejor sus recursos económicos y financieros, para así optimizar sus gastos e invertirlos en la adquisición de materia prima y cumplir con el aumento del salario digno cuando esta disposición se haga efectiva.
- La empresa MAXIM'S al capacitar a su talento humano en temas ambientales podrá cumplir con las disposiciones legales que están relacionadas con el cuidado del medio ambiente.
- La empresa MAXIM'S al mejorar las condiciones de trabajo y crear un Manual de Seguridad Industrial logrará cumplir con las políticas de seguridad que disponen las autoridades competentes en el tema.

C. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Se pudo determinar a través de la metodología aplicada(encuestas, entrevistas y observación directa), además del análisis realizado por medio de la matriz FODA, se visualizó con mayor certeza cuál es el problema diagnóstico que está afectando actualmente a la pequeña empresa en su normal funcionamiento, es que la entidad aplica una administración netamente empírica; ya que no cuenta con una visión y misión que ayude a fijar objetivos; no existe un organigrama estructural que les permita tener una imagen de cómo está estructurada la empresa e indique las jerarquías ; a pesar de que los trabajadores de la empresa conocen con claridad cuáles son sus funciones y responsabilidades, esta no tiene un manual de funciones en el cual se dé a conocer los objetivos, las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

La falta de uso de métodos de análisis financiero es otra de las necesidades que tiene la empresa, lo que les limita programar sus inversiones y saber su situación financiera.

Con respecto a la seguridad industrial la empresa posee una parte de lo que se refiere a señalización, sin embargo no existe una manual que les dé las pautas de cómo ofrecer las condiciones de seguridad, salud y bienestar en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de las facultades físicas y mentales de los trabajadores.

Por lo expuesto anteriormente se vuelve imprescindible que se elabore el proyecto denominado:

“MODELO ADMINISTRATIVO - FINANCIERO Y DE SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA MAXIM’S DE LA CIUDAD DE IBARRA”

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente marco teórico tiene la finalidad de ampliar los conocimientos en el área de administrativa, financiera y de seguridad industrial.

Además, como se conoce la investigación no puede existir sin la teoría ya que es una base o guía, por esta razón se recopilará información bibliográfica que servirá para la elaboración del presente capítulo.

Los conocimientos científicos ayudarán para la elaboración de la propuesta, en donde se propone realizar un “Modelo Administrativo, Financiero y de Seguridad industrial”, mismo que permitirá impartir conocimientos a sus beneficiarios.

OBJETIVO

Elaborar el marco teórico-científico, que permita sustentar el proyecto, mediante la investigación bibliográfica y documental.

2.1 LA EMPRESA

BRAVO, Mercedes (2009), Pág (12), manifiesta: “La empresa se define como una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles, o de prestación de servicios; pueden ser públicas, privadas, multinacionales, sociedades anónimas.”

La empresa es toda aquella organización que realiza actividades comerciales, industriales y de servicios, mediante la organización de

elementos humanos, materiales, técnicos y financieros que provee bienes y servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas.

2.1.1 Clasificación de la Empresa

ZAPATA, Pedro, (2008), Pág. (14), especifica: “Se considera la siguiente clasificación.”

Por su Naturaleza.

- Empresas Industriales.

Se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.

- Comerciales.

Se dedican a la compra y venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.

- Servicios.

Se dedican a la generación y venta de producto intangible destinado a satisfacer necesidades complementarias de seguridad, protección, desarrollo, tecnificación, mantenimiento, custodia de valores.

Según el Sector al cual Pertenecen.

- Públicas.

Son todas las empresas pertenecientes al sector público o controladas por el gobierno, que se dedican a realizar actividades industriales, comerciales o financieras, cuyo objeto es el de vender bienes y servicios, las mismas que tienen cierta

autonomía en su gestión y objetivos, vigiladas por organismos superiores de control.

- Privadas.

Entidades cuyas acciones o parte de ellas pertenecen o son aportadas por personas particulares o privadas administrativas y controladas por las mismas.

- Mixtas.

Organizaciones formadas con el aporte de capital perteneciente al estado u organismos del sector público, quienes participan conjuntamente con el capital privado, siendo además corresponsables en la gestión social de la misma.

Según la Integración del Capital.

- Unipersonales.

Aquellas en las cuales el capital se conforma con el aporte de una sola persona.

- Sociedades o Compañías.

Aquellas en las cuales el capital (propiedad) se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas”.

Componentes de una Empresa.

Las principales componentes de una empresa son:

- Recurso Humano, aporta con su intelecto o fuerza de trabajo siendo ente esencial del proceso productivo.
- Capital, suministrado por el empresario con la expectativa de lograr tasas de rentabilidad; y,
- Materiales, son bienes o insumos necesarios para la producción.

2.2 RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA

FACELLA, P.ANDINA, G, (2010), Pág (18). Restaurante de comida rápida (fastfood). Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación como hamburguesas, patatas fritas, pizzas o pollo. Algunas de las cadenas de restaurantes más conocidas son: McDonald's, Burger King, Quick, KFC, Pizza Hut o Domino's pizza.

Restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

2.2.1 Comida Rápida

FACELLA, P.ANDINA, G, (2010), Pág (28).El concepto comida rápida (en inglés: fastfood) es un estilo de alimentación donde el alimento se prepara y sirve para consumir rápidamente en establecimientos especializados (generalmente callejeros) o a pie de calle. Una de las características más importantes de la comida rápida es la homogeneidad de los establecimientos donde se sirve, así como la ausencia de camareros que sirvan en mesa, y el hecho de que la comida se sirva sin cubiertos.

Comida preparada y servida en un corto período de tiempo; los alimentos acostumbran a estar previamente procesados y con gran cantidad de conservantes. En general, también son platos con un alto aporte de calorías, ya que el procedimiento utilizado para su realización acostumbra a ser la fritura.

2.3 DIAGNÓSTICO

ANZOLA, Sérvulo, (2010), Pág (62), expone: "Determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución

de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible”.

Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. Herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional.

2.4 ADMINISTRACIÓN

ANZOLA, Sérvulo, (2010), Pág (52), explica: “Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se trata de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son la planeación, la organización, la dirección y el control.”

La administración es una ciencia social, técnica y arte que lleva consigo la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz; es decir, lograr los objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos.

2.4.1 Elementos Básicos de la Administración

PLANEACIÓN

ANZOLA, Sérvulo, (2010), Pág (52), señala: “Es la más importante de las funciones administrativas, ya que trata de decidir qué hacer, como hacerlo, donde hacerlo, quien lo va hacer y cuando hacerlo. En si la planificación es una actividad que brinda previamente las respuestas a las interrogantes anteriores, relacionando con las cuatro áreas básica producción, mercados, finanzas y personal.”

Consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de los recursos humanos y físicos necesarios para una eficiente utilización.

ORGANIZACIÓN

AMARU, Antonio (2009), Pág (52), manifiestan: “Para llevar a cabo los planes es necesario organizar los recursos. Organizar es el proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la realización de planes. Tiene como resultado el ordenamiento de las partes de un todo o la división de un todo en partes ordenadas, según algún criterio o principio de clasificación. Un conjunto organizado conforme a determinado tipo de criterio posee una estructura. La organización es un atributo de cualquier conjunto estructurado u ordenado de acuerdo con cierto criterio. Organizar es, como todas las funciones de la administración, un proceso de tomar decisiones. Dividir el trabajo, atribuir responsabilidades a las personas y establecer mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones de organización.”

Organización es el establecimiento de la estructura necesaria de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa, así como la asignación de los recursos, mediante la determinación de la autoridad, jerarquías y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del talento humano y lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos.

DIRECCIÓN

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (28), dicen: “La dirección consiste en influir en las personas para que contribuyan a las metas de las organizaciones y grupos. En particular se relaciona con el aspecto de trato personal de la administración. Todos los administradores estarán de acuerdo con que los problemas más importantes tienen que

ver con la gente: sus deseos y actitudes, su comportamiento como individuos y en grupo. Los buenos administradores también tienen que ser líderes eficaces.”

Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación.

CONTROL

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (28), sostienen: “El control es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones para comprobar que los hechos corresponden a lo planeado. Consiste en medir el desempeño en relación con las metas y los planes, señalar las desviaciones de los estándares y corregirlas. En síntesis, controlar facilita la realización de los planes.”

El control puede definirse como la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando exceda en los límites admitidos. El control facilita el logro de los planes, Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas.

2.4.2 Planificación Estratégica

ANZOLA, Sérvulo, (2010), Pág (52), manifiesta: “Se conoce como planificación estratégica a la interpretación de planes

teniendo en cuenta a la competencia: es una planeación interpretativa de lo que se tiene que planear y hacer en toda la empresa o en una parte significativa de ella, por eso se asocia a largo plazo y debe ser planeado, dirigida y controlada por el dueño de la pequeña empresa. Cuando se está consciente de ella, sus objetivos sus objetivos son claros y sus beneficios tangibles.”

La planeación estratégica es el proceso de definir la misión o negocio y los objetivos de la organización, considerando las amenazas y oportunidades del ambiente y otros factores. Los planes estratégicos establecen los productos y servicios que se pretende ofrecer, los mercados y clientes que se desea atender y las formas de contender con la competencia. La responsabilidad de definir los planes estratégicos es de la alta administración, casi siempre con la participación de funcionarios de otros niveles en ese proceso.

2.4.2.1 Misión

AMARU, Antonio (2009), Pág (177), indica: “El proceso de planeación estratégica comienza con el esclarecimiento de la misión o negocio de la empresa. La misión establece el propósito o razón de ser de la organización o su utilidad para los clientes, y comprende las respuestas a las siguientes preguntas: ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿En qué negocio estamos? ¿Qué necesidades estamos atendiendo? O ¿Cuál es nuestra utilidad para los clientes?”

Consiste en definir el objetivo central de la empresa, es la declaración compartida de la razón de ser o existir de una institución u organización, es decir describe la naturaleza y el negocio e identifica el producto, los clientes y el mercado. Responde a la pregunta ¿Para qué existe la organización?

La misión debe ser formulada por los directivos pero para lograr la integración del equipo debe permitirse la participación de todos sus integrantes.

2.4.2.2 Visión

AMARU, Antonio (2009), Pág (184) expresa: “En el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y al cliente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.”

El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo una empresa el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo.

Hay un aspecto administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar. Entonces la visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir.

2.4.2.3 Objetivos o Metas

AMARU, Antonio (2009), Pág (52), manifiesta: “Objetivos son resultados deseados, que orientan el intelecto y la acción. Son los fines, propósitos, intenciones o estados futuros que las personas y las organizaciones pretenden alcanzar mediante la aplicación de esfuerzos y recursos. No siempre explícitos, son la parte más importante de los planes. Hay quien afirma que sin objetivos no hay administración. Siempre que sea posible, los objetivos deben expresarse en términos numéricos y estar asociados con indicadores específicos de desempeño, como cantidad, datos, nivel de calidad u orden de grandeza de los recursos empleados.”

Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines para alcanzar, dan dirección a todas las decisiones gerenciales,

establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico para hacer real la misión y la visión de la empresa o área del negocio. Son enunciados que enmarcan un propósito el cual debe observarse de las actividades diarias de la empresa y como resultado de ellas. Es lo que se pretende conseguir.

2.4.2.4 Estrategias

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (80), indican: “La estrategia se define como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de líneas de acción, así como la asignación de los recursos necesarios para la consecución de estas metas.”

Conjunto de actividades, fines y recursos que se analizan, organizan y plantean de tal manera que cumplan con los objetivos que la organización determine en cierto tiempo.

Las estrategias son pautas generales que orientan la posterior planificación operativa, surgidas dentro de y tendientes a un proceso acorde al marco conceptual del desarrollo, tendientes a acercarnos a la visión, que permitan el máximo grado de cumplimiento de la misión, dentro de un contexto posible

2.4.2.5 Definición de Políticas

AMARU, Antonio (2009), Pág (174), puntúa: “Política es sinónimo de directriz. Una política o directriz es una orientación genérica, que define en líneas generales el curso de acción a seguir cuando se presenta determinado tipo de problema. La política orienta el proceso de tomar decisiones, dejando a los gerentes la selección de los detalles. La orientación de admitir sólo a recién titulados como candidatos a gerentes es una política de recursos humanos que muchas organizaciones utilizan. Las

políticas se elaboran y clasifican de acuerdo con las áreas funcionales de las organizaciones.”

Las políticas también son planes, puesto que son declaraciones o ideas generales que guían o encauzan los razonamientos al tomar decisiones.

Las políticas definen el ámbito en el que se toman las decisiones y aseguran que sean congruentes y contribuyan a un objetivo. Las políticas resuelven las disputas antes de que se vuelvan problemas, con lo que hacen innecesario analizar la misma situación cada vez que se presente, y unifican otros planes para que los administradores puedan delegar la autoridad sin perder el control sobre lo que hacen sus subordinados.

2.4.2.6 Procedimientos

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (80), expresan: “Los procedimientos son planes que establecen un método obligatorio para el manejo de actividades. Son secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías para la acción, no esquemas de pensamiento, y detallan la manera exacta en que deben cumplirse ciertas actividades.”

Los procedimientos describen en forma detallada y cronológica la forma como deben desarrollarse las actividades de la empresa, participan todos los niveles y suelen ser rígidas en los niveles más bajos del personal y más flexibles en los niveles ejecutivos de la organización, ya que en los niveles menores se requieren controles más estrictos. Tienen como objetivo entregar pautas de acción en los trabajos rutinarios y repetitivos, logrando con esto obtener mayor eficiencia, puesto que las actividades se ordenan de un solo modo.

2.4.2.7 Reglas

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (81), manifiestan: “Las reglas establecen acciones específicas requeridas o la ausencia de acciones, sin permitir ninguna discreción. Normalmente son el tipo de plan más sencillo. La esencia de una regla es que refleja una decisión administrativa en el sentido de que debe tomarse o no tomarse cierta acción. Hay que estar seguros de distinguir las reglas de las políticas. El propósito de las políticas es guiar la toma de decisiones delimitando los ámbitos en que los administradores puedan aplicar su discreción. Las reglas no permiten ninguna discreción en su aplicación.”

Son planes, ya que establecen cursos de acción constituyéndose en la forma más simple de un plan. Una regla ordena que se realice o no una acción específica y definida con respecto a una situación. A menudo las reglas se confunden con las políticas, ya que también incluyen guías de acción y de pensamiento, pero no dejan margen a las decisiones.

2.4.2.8 Programas

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (81), sostienen: “Los programas son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, encargos de trabajo, pasos que hay que tomar, recursos para consumir y otros elementos necesarios para llevar a cabo una actividad; ordinariamente están apoyados por los presupuestos.”

Los programas pueden definirse como un conjunto de actividades para desarrollar una determinada acción con las cualidades adecuadas para ser considerada estratégica, dichas acciones pueden ir encaminadas a desarrollar la estrategia corporativa o de negocio, comprometiendo un importante volumen de recursos.

2.4.2.9 Presupuestos

KOONTZ, Harold. WEIHRICH, Heinz (2008), Pág (82), dicen: “Un presupuesto es una declaración de resultados esperados que se expresa en términos numéricos. Puede considerarse un “programa expresado en números”. De hecho, el presupuesto financiero de operaciones se denomina también plan de utilidades. Un presupuesto puede expresarse en términos financieros, de horas de mano de obra, unidades de producto, en horas máquina o en cualquier otro término mensurable. Puede tratar de las operaciones, como lo hace el presupuesto de gastos; puede reflejar desembolsos de capital, como lo hace el presupuesto de gastos de capital, o puede mostrar un flujo de efectivo, como lo hace el presupuesto de efectivo.”

Un presupuesto se elabora con la creencia en que existirá una cierta relación entre su contenido y hechos futuros. Esto permite concebir al presupuesto como una predicción del futuro del comportamiento organizativo, estableciendo una relación entre recursos financieros y comportamiento humano.

2.5 ORGANIGRAMA

ANZOLA, Sérvulo, (2010), Pág (102), explica: “Mapa de la empresa en donde se observa quien es el jefe, quien el empleado, cuántos empleados hay, que actividades desempeñan y si estas están en un mismo nivel o unas son más importantes que otras. “

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización. El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.

2.5.1 División del Trabajo

AMARU, Antonio (2009), Pág (53), expone: “La división del trabajo es el proceso por el que una tarea se divide en partes o unidades, cada una de las cuales se atribuye a una persona o grupo de personas. En las organizaciones, a las unidades de trabajo se les llama genéricamente departamentos. Cada departamento realiza una parte del trabajo total, que es necesaria para alcanzar los objetivos.”

Las personas deben especializarse según sus habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su oficio. La división del trabajo implica dividir las actividades con características similares o parecidas, en grupos efectivos del trabajo con el objetivo de mejorar la eficiencia. Implica también la solidaridad humana, puesto que obliga a todos los hombres a auxiliarse mutuamente.

2.5.2 Asignación DE Responsabilidades

AMARU, Antonio (2009), Pág (53), dice: “Una vez identificadas las unidades de trabajo suelen definirse las responsabilidades, que son las obligaciones o deberes de las personas para realizar las tareas o actividades. El conjunto de tareas de las que una persona se responsabiliza se llama cargo. Por lo general, un departamento es un conjunto de cargos. Sin embargo, como sucede en las organizaciones pequeñas, un departamento puede corresponder a un solo cargo.”

Es el deber que tiene toda persona de hacer un uso óptimo de los recursos sobre los que tiene autoridad, de modo que se utilicen para cumplir los objetivos deseados.

La autoridad es imprescindible que se delegue para que la organización pueda cumplir eficazmente sus objetivos, sin embargo la responsabilidad no se puede delegar. Esto significa que cuando se delega autoridad, se

está dando la posibilidad a otra persona para que decida sobre algo, sin embargo la responsabilidad ante el jefe superior de que las cosas se hagan bien siguen siendo de la persona delegante, lo que lleva a muchos gerentes a que traten de delegar la menor cantidad de autoridad posible.

2.5.3 Niveles de Autoridad

AMARU, Antonio (2009), Pág (53), manifiesta: “Después de dividir el trabajo es necesario atribuir autoridad a las personas o unidades de trabajo. La autoridad es el derecho legal que los jefes o gerentes tienen de dirigir o gobernar el comportamiento de los integrantes de su equipo, llamados subordinados, colaboradores o funcionarios, dependiendo del tipo de organización. (Subordinado es una palabra que está cayendo en desuso, por tener una connotación negativa.”

El mismo hecho de comunicar funciones y actividades a un subordinado indica que se le debe entregar la autoridad necesaria para desempeñarlas adecuadamente. Delegar sin entregar la autoridad es un absurdo tan grande. Sin la autoridad correspondiente, es materialmente imposible que se puedan llevar adelante los deberes asignados y por lo tanto no se podrán cumplir los fines concretos de la organización.

2.5.4 Jerarquía

AMARU, Antonio (2009), Pág (228) expresa: “La autoridad se divide verticalmente en niveles; las personas que se encuentran en determinado nivel tienen autoridad sobre las que están en un nivel inferior. A la inversa, en cualquier nivel, las personas tienen responsabilidades y rinden cuentas a quienes están arriba de ellas (o se reportan con ellas). A esa disposición de la autoridad en niveles se le llama jerarquía o cadena de mando; a la cantidad de niveles se le conoce como número de escalones jerárquicos.”

La jerarquía es la forma de organización que se le asignará a diversos elementos de un mismo sistema, que pueden ser indistintamente ascendente o descendente, por criterios de clase, poder, oficio, autoridad, categoría o cualquier otro de tipo, aun siendo el más arbitrario, pero que tienda y cumpla con un criterio de clasificación. Esto implica que cada elemento estará subordinado al que tenga por encima suyo, con la excepción, claro está, de aquel que ocupe el primer lugar en la jerarquía.

2.6 ANÁLISIS FINANCIERO

BRAVO, Mercedes (2009), Pág. (227), define: “El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias e indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones.”

El análisis financiero es el proceso crítico dirigido a evaluar los estados contables de un ente económico con el propósito de evaluar el desempeño financiero y operacional del mismo, así como para contribuir a la acertada toma de decisiones por parte de los administradores, inversionistas, acreedores y demás terceros interesados en el ente. Representa la relación entre dos cuentas o rubros de los estados contables con el objeto de conocer aspectos tales como la liquidez, la rotación, solvencia, rentabilidad y endeudamiento del ente evaluado. Su utilidad está en la lectura con indicadores de otras empresas del mismo sector y cuando se comparan diversos períodos dentro de la misma empresa, esto con el fin de evaluar la situación del negocio así como sus tendencias.

2.6.1 Métodos y Técnicas de Análisis Financiero

OCHOA, Guadalupe, (2010), Pág (302), opina: “Los métodos y técnicas y análisis de los estados financieros pueden ser usados por el analista externo a fin de determinar la conveniencia de invertir en una empresa o extender un crédito a la misma. El analista interno, por su, puede usarlo para determinar la eficiencia de la administración y las operación, para explicar los cambios en la situación financiera y para medir el progreso comparado contra lo que se había planeado y establecer controles.”

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo período y los cambios presentados en varios ejercicios contables.

2.6.1.1 Análisis Vertical

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (292), dice: “Se refiere al estudio de los estados financieros a determinada fecha o período sin relacionarlos o compararlos con otros. El análisis vertical tiene la característica y estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. Es un análisis estático porque estudia la situación económica o financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.”

El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

Se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

Son aplicados a la información referente a una sola fecha o a un solo período de tiempo.

2.6.1.2 Análisis Comparativo u Horizontal

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (293), explica: “Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un período a otro.”

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más períodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un período a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

2.6.2 Estados Financieros

BRAVO, Mercedes, (2009), Pág (191), expresa: “Los estados financieros se elaboran al finalizar un período contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía”

Los estados financieros son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinado. Esta información resulta útiles para la Administración, gestores, reguladores y

otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

2.6.2.1 Balance General

OCHOA, Guadalupe, (2010), Pág (127), opina: “El estado de situación financiera, también llamado balance general, es el medio que la contabilidad utiliza para mostrar el efecto acumulado de las operaciones que se han efectuado en el pasado. Nos muestra, a una fecha determinada, cuales son los activos con los que cuenta la empresa para las futuras operaciones, así como los derechos que existen sobre los mismos y que aparece bajo el nombre de pasivo y capital contable.”

Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En el balance solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares.

2.6.2.2 Estado de Resultados

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (191), dice: “Se elabora al finalizar el período contable con el objeto de determinar la situación económica de la empresa.”

Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad o pérdida de un ejercicio económico como resultado de los ingresos y gastos, hay beneficio cuando los ingresos son mayores que los gastos, y hay pérdida cuando los

ingresos son menores que los gastos; en base a este estado se puede medir el rendimiento económico que ha generado la actividad de la empresa. Los valores de este estado deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

2.6.2.3 Estado de Variaciones en el Capital Contable

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (201), expresa: “Permite conocer y analizar los cambios en políticas contables sobre las cuentas patrimoniales, dentro de un período y de un período a otro, partiendo de que los componentes del patrimonio son los derechos que tiene los accionistas sobre la empresa, por lo tanto estos son los más interesados en conocer la situación de sus patrimonio y las variaciones que han sufrido las cuentas de capital. Reservas, superávit y resultados.”

Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un período, además de la aplicación de las ganancias retenidas en períodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa.

También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

2.6.2.4 Estado de Flujo de Efectivo

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (201), expone: “Este estado financiero se elabora al término de un ejercicio económico o período contable para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa.”

Se trata de un estado financiero básico que informa sobre la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos en las actividades de operación, inversión y financiación. Indica la variación neta de entradas, salidas y cambio en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable, en una forma que concilie los saldos de efectivo inicial y final.

El objetivo del flujo de efectivo es básicamente determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual pueda cumplir con sus obligaciones y con sus proyectos de inversión y expansión.

2.6.2.5 NIIF's

COMITÉ DE NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD, (2009), define: “Las Normas internacionales de Información Financiera, son las Normas e Interpretaciones adoptadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Esas Normas comprenden:

- Las Normas Internacionales de Información Financiera;
- Las Normas Internacionales de Contabilidad; y
- Las Interpretaciones elaboradas por el Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF-IFRIC) o el antiguo Comité de Interpretaciones (SIC)”.

Las NIIF's son unas normas contables adoptadas por el IASB, institución privada con sede en Londres. Constituyen los Estándares Internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual contable.

El proceso de globalización de la economía ha impuesto a las empresas, entre otras necesidades, la de lograr un alto grado de comparabilidad de la información financiera en el ámbito internacional. Por es importante que todas las empresa adopten estas normas para sus estados tengan uniformidad con todas empresas del mundo.

2.6.3 Razones Financieras

OCHOA, Guadalupe, (2010), Pág (315), sostiene: “Son medidas aritméticas que establecen una relación entre dos o más partidas.”

Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.

2.6.3.1 Índices de Liquidez a Corto Plazo

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (293), explica: “Mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones (deudas) a corto plazo menor aun año y para atender con normalidad sus operaciones. Sirve para establecer la facilidad y dificultad que presenta la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir en efectivo sus activos corrientes.”

Los índices de Liquidez a corto plazo miden la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo (menores a un año) y para atender con normalidad sus operaciones. Sirven para establecer la

facilidad o dificultad que presente la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir en efectivo sus activos corrientes.

- Índice de solvencia o razón corriente

Se denomina también relación corriente. Mide las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para pagar sus compromisos o deudas también a corto plazo.

- Índice de liquidez

Mide la disponibilidad de la empresa a corto plazo (menos los inventarios) para cubrir sus deudas a corto plazo.

- Índice de liquidez inmediata o prueba ácida

Mide la capacidad de pago inmediato que tiene la empresa frente a sus obligaciones corrientes. Es un índice más rígido para medir la liquidez de la empresa.

- Índice de inventario o activos corrientes

Indica la proporción que existe entre los rubros menos líquidos del activo corriente y el total de activo corriente. Mide la liquidez del grupo.

- Índice de rotación de inventarios

Señala el número de veces que el inventario de productos terminados o mercadería se ha renovado como resultado de las ventas efectuadas en un periodo determinado.

- Permanencia de inventarios

Se refiere al número de días que, en promedio, el inventario de productos terminados o mercaderías a permanecidos en las bodegas antes de venderse.

- Rotación de cuentas por cobrar

Establece el número de veces que, en promedio, se ha recuperado las ventas a crédito dentro del ciclo de operaciones.

- Permanencia de cuentas por cobrar

Señala el número de días que la empresa se demora, en promedio, para recuperar las ventas a crédito, permite evaluar la eficiencia de la gestión comercial y de cartera (cobros).

- Capital de trabajo

Indica la cantidad de recursos que dispone la empresa para realizar sus operaciones, después de satisfacer sus obligaciones o deudas a corto plazo.

- Inventarios a capital de trabajo

Indica el porcentaje de los inventarios sobre el capital de trabajo, si es demasiado alto demuestra una excesiva inversión en la formación de los inventarios de la empresa.

2.6.3.2 Índices de Estructura Financiera y Solvencia a Largo Plazo

- Índice de solidez

Permite evaluar la estructura de financiamiento del activo total, mientras menor sea la participación del pasivo total en el financiamiento del activo total, menor es el riesgo financiero de la empresa, mayor es el margen de garantía y seguridad para los acreedores y mayor es la capacidad de endeudamiento adicional para atender expansiones.

- Índice de patrimonio a activo total

Indica el grado de financiamiento del activo total con recursos propios de la empresa mientras más alto sea este índice, mejor será la situación financiera de la empresa, en consecuencia las principales fuentes de financiamiento han sido las contribuciones de capital y de las utilidades obtenidas por la empresa.

- Índice de capital neto a pasivo total o apalancamiento financiero

Permite conocer la proporción entre el patrimonio y el pasivo total, mientras mayor sea esta proporción, más segura es la posición de la empresa.

- Índice de endeudamiento

Señala cuantas veces el patrimonio está comprometido en el pasivo total, un índice alto compromete la situación financiera, la que podría mejorar con incrementos de capital o la capitalización de las utilidades.

- Índice de capitalización

Mide la política de la empresa sobre las decisiones de reinversión en la empresa, de una parte o de la totalidad de las utilidades.

2.6.3.3 Índices de Rentabilidad

BRAVO, Mercedes, (2011), Pág (297), declara: “Se denomina rentabilidad a la relación entre la utilidad alguna variable ventas, capital, activos, etc. La que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero.”

Miden el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Estos indicadores son de mucho uso, puesto que proporcionan orientaciones importantes para dueños, ya que relacionan directamente la capacidad de generar fondos en la operación de corto plazo de la empresa. Todos los indicadores están diseñados para evaluar si la utilidad que se produce en cada período es suficiente y razonable, como condición necesaria para que el negocio siga marchando.

TIPOS DE ÍNDICES DE RENTABILIDAD

- Rentabilidad sobre ventas

Permite conocer la utilidad por cada dólar vendido.

- Rentabilidad sobre patrimonio

Indica el beneficio logrado en función de la propiedad total de los accionistas, socios o propietarios.

- Rentabilidad sobre el capital pagado

Permite conocer el rendimiento del capital efectivamente pagado.

- Rentabilidad sobre el activo total

Mide el beneficio logrado en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento.

- Rentabilidad sobre los activos fijos o Rentabilidad económica

Mide el grado de rentabilidad obtenida entre la utilidad neta del ejercicio y los activos fijos promedio.

- Capacidad de pago o índice de cobertura de la deuda

La capacidad de la empresa para satisfacer el pago del capital e interés por préstamos contraídos, se mide a través de la obtención de utilidades.

2.7 MANUALES

DULTAT, Miguel, (2009), Pág (205), define: “El manual contiene información respecto de las tareas que deben cumplir cada puesto de trabajo y cada unidad administrativa. Facilitan por otro lado una mejor selección del personal para los distintos cargos de la empresa.”

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

2.7.1 Manuales Administrativos

BENJAMÍN, Franklin, (2008), Pág. 16 expresa: “Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”.

Un manual administrativo es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información. Deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

2.7.2 Clasificación de Manuales Administrativos

Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresarias:

- Manual de Organización.
- Manual de Políticas.
- Manual de Procedimientos y Normas.
- Manual del Especialista.
- Manual del Empleado.
- Manual de Propósito múltiple.

2.8 SEGURIDAD INDUSTRIAL

DÍAZ, Pilar, (2011), Pág (48), dice: “Conjunto de normas y principios encaminados a prevenir la integridad física del trabajo, así como el buen uso y cuidado de las maquinarias, equipos y herramientas de la empresa.”

La seguridad industrial se puede traducir en una obligación que la ley impone a patrones y a trabajadores y que también se debe organizar dentro de determinadas reglas y hacer funcionar dentro de determinados procedimientos. El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuada para prevenir accidente en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores.

2.8.1 Factores de Riesgo

Normativa de Seguridad y Salud Ocupacional del Ecuador (2011), Pág (6), expresa: “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.”

Es toda circunstancia, situación o factores de naturaleza hormonal, genética, personal o ambiental que aumenta las probabilidades de que una persona o grupo de personas pueda contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud.

2.8.2 Tipos de Riesgo

- **FÍSICO**

Tiene su origen en las distintas manifestaciones de la energía en el entorno de trabajo.

- **QUÍMICO**

Los derivados de la exposición a contaminación y agentes que se encuentran en el ambiente de trabajo, ya sea en forma líquida, sólida, gaseosa, capaces de producir un daño en el organismo en determinadas concentraciones.

- **BIOLÓGICOS**

Derivados de la exposición o el contacto con seres vivos, tales como bacterias, parásitos, virus, hongos y cualquier organismo que pueda producir infecciones, enfermedades, alergias.

- **PSICOLÓGICO**

Derivan de la influencia que ejerce el trabajo en el ser humano, dependiendo en gran manera de las características personales de este.

En ocasiones, la carga de trabajo y la insatisfacción laboral son factores de riesgo que pueden producir estrés, agotamiento o fatiga, depresión o incluso enfermedades nerviosas.

- **ERGONÓMICO**

Se trata de factores de riesgo de carácter interno y viene dado por la propia naturaleza del proceso productivo.

2.8.3 Ergonomía

ASFAHL, C. RIESKE, David, Pág (167), mencionan: “Es una ciencia multidisciplinaria que estudia las capacidades físicas y limitaciones físicas y psicológicas humanas. Este cuerpo del conocimiento se puede utilizar para diseñar o modificar el lugar de trabajo, equipo, productos o procedimientos de trabajo con el fin de mejorar el desempeño humano y reducir la probabilidad de lesiones y enfermedades.”

Es la disciplina científica relacionada con la interacción entre los humanos y otros elementos de un sistema. La ergonomía se propone que las personas y la tecnología funcionen en armonía. Para esto se dedica al diseño de puestos de trabajo, herramientas y utensilios que, gracias a sus características, logren satisfacer las necesidades humanas y suplir sus limitaciones. Esta disciplina, por lo tanto, permite evitar o reducir las lesiones y enfermedades del hombre vinculadas al uso de la tecnología y de entornos artificiales.

2.8.4 Accidente de Trabajo

Normativa de Seguridad y Salud Ocupacional del Ecuador (2011), Pág (5), expresa: “Accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la

muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.”

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

2.8.5 Planes de Evacuación

DÍAZ, Pilar, (2011), Pág (63), dice: “Un plan de evacuación describe la forma en que se debe actuar ante la ocurrencia de una emergencia interna en un establecimiento determinado. De esta forma, sus objetivos se basan en: evitar la ocurrencia del siniestro mediante la prevención; en segundo lugar prever que existan los medios necesarios para controlar un hipotético siniestro en caso de que este llegara a ocurrir y por último, adoptar todas las medidas necesarias para contrarrestar la emergencia, resguardando la integridad física y la vida de los ocupantes del lugar, intentando controlar la emergencia y protegiendo las instalaciones y bienes materiales”.

Un Plan de Evacuación es un conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, minimizando los efectos que sobre las personas y enseres se pudieran derivar y, garantizando la evacuación segura de sus ocupantes, si fuese necesaria.

2.8.6 Señalización de Seguridad

DÍAZ, Pilar, (2011), Pág (55), sostiene: “Las señales de seguridad y salud se utilizan cuando un riesgo no ha podido ser eliminado por completo, informándonos de objetos, actividades y las distintas situaciones que constituyen factores de riesgo.”

Es una señalización que, relacionada con un objeto, actividad o situación determinada, suministra una indicación, una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante un plafón, un color, una señal luminosa, una señal acústica una comunicación verbal o señal gestual.

CAPÍTULO III

PROPUESTA ESTRATÉGICA

El presente Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial tiene como principal finalidad dotar a la empresa MAXIM'S de herramientas técnicas, que ayuden a mejorar la administración.

La propuesta estratégica contiene el desarrollo, de la razón de ser de la empresa (misión), hacia a dónde va la empresa (visión), la base que rige el comportamiento del talento humano (valores y principios). Además un organigrama que refleje la forma de cómo está estructurada la empresa actualmente con sus niveles y jerarquías. En vista de la importancia que tiene la definición de las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro de la empresa se propone la creación de un manual de funciones.

Uno de los recursos más importantes dentro de la empresa son los financieros, por tanto se presenta una estructura de los estados financieros e índices de análisis financiero que permitan una mejor toma de decisiones financieras.

Se presenta también un modelo de seguridad industrial que ayude a disminuir los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y la empresa, además que permita proporcionar un adecuado ambiente de trabajo que asegure un desempeño eficiente.



3. PROPUESTA ADMINISTRATIVA

La presente propuesta contiene la definición de la misión, visión, valores y principios que les servirán de guía en el desempeño de sus funciones.

Además contiene el organigrama actual de la empresa con sus niveles.

Nivel ejecutivo: Gerencia

Nivel asesor: Asesoría Legal

Nivel de apoyo: Asistencia de gerencia, Dpto. de producción, Dpto. de contabilidad.

Nivel operativo: Bodega, Cocina, Despacho de alimentos, Camarería y Caja.

Se establece un manual de funciones, detallando aspectos específicos de cada cargo y las funciones.

3.2 MISIÓN

Somos una empresa de servicio de comida rápida con amplia experiencia, utilizamos ingredientes de primera calidad, a un precio razonable y competitivo; superando las expectativas del consumidor, a través del respeto, trato cordial, con personal motivado, entrenado y comprometido con el crecimiento de la empresa.

3.3 VISIÓN

Para el año 2016 nos consolidaremos como la mejor empresa de comidas rápidas en la ciudad de Ibarra, manteniéndonos en constante evolución y adaptándonos a las necesidades cambiantes del entorno; contando para

ello con talento humano calificado e instalaciones con la más alta tecnología. Ofreciendo productos y atención de calidad que cumplan con las expectativas de nuestros clientes.

3.4 VALORES

RESPECTO: El respeto es un valor básico que induce a cordialidad, armonía, aceptación e inclusión de los proveedores, jefes, colaboradores y compañeros de trabajo en MAXIM'S, valorando sus opiniones e ideas, buscando siempre el bien común.

HONESTIDAD: El valor de la honestidad tiene que ver con la rectitud, honorabilidad, decoro, respeto y modestia que deben manifestar los integrantes de MAXIM'S en las actividades diarias, para corresponder a la confianza que la empresa ha depositado en ellos.

RESPONSABILIDAD: Este valor implica la capacidad que tiene el personal de MAXIM'S para responder satisfactoriamente a los desafíos o a las obligaciones asignadas, haciendo uso correcto de los recursos.

LEALTAD: Este valor hace referencia a la fidelidad, compromiso, identificación, orgullo, pertenencia, confidencialidad y defensa de los intereses que en todo momento deben demostrar, para y por la empresa, de quienes laboran en MAXIM'S.

SOLIDARIDAD: Este valor se manifiesta cuando los integrantes de MAXIM'S se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común.

3.5 PRINCIPIOS

CALIDAD: El personal de MAXIM'S realiza la labor con eficiencia y esmero para mantener una imagen positiva ante los consumidores y la

sociedad en general, a base de brindar la excelencia en cuanto a productos y servicios.

LIMPIEZA: MAXIM'S se preocupa constantemente por la limpieza e higiene de las instalaciones y sus alrededores con el fin de ofrecer una imagen impecable y acogedora para sus clientes.

PRODUCTIVIDAD: Este principio permite que los trabajadores de MAXIM'S sean cada vez mejores en el desempeño de sus funciones; a través de su rendimiento mostrando indicadores de gestión y resultados positivos afianzándose cada día más en su rol dentro de la empresa.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: El cliente es el pilar fundamental de MAXIM'S, por eso el trabajo está enfocado a ofrecer la plena satisfacción de sus gustos, brindando productos y servicio de calidad.

RAPIDEZ: La rapidez de MAXIM'S está enfocada en la preparación y entrega oportuna de los productos, conservando la calidad y su sabor inconfundible, disminuyendo así el tiempo de espera de los clientes.

3.6 MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

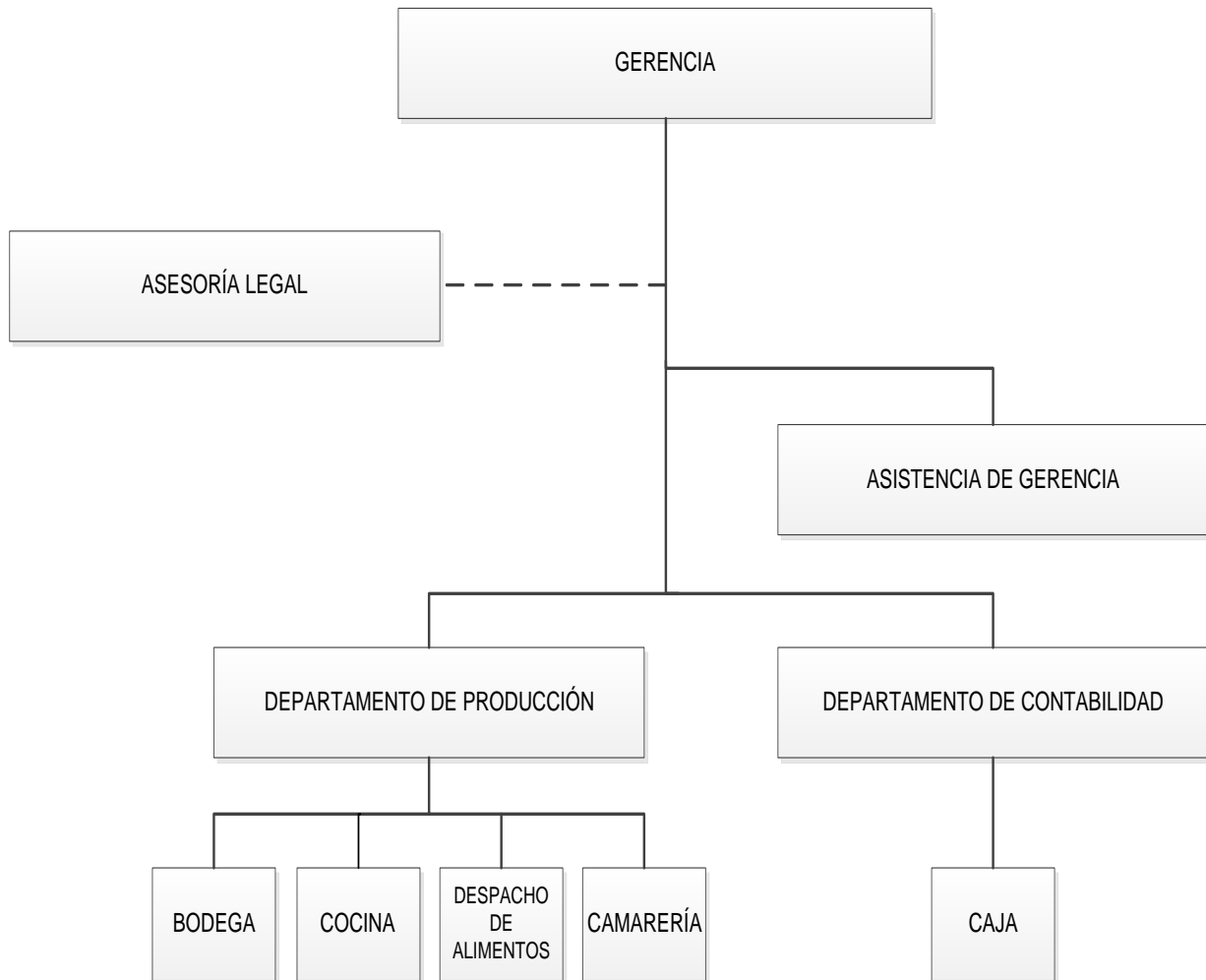
Cuadro Nº 18



Fuente: Investigación propia. Mayo, 2013.
Elaboración: Las Autoras.

3.7 ORGANIGRAMA

Gráfico N°13



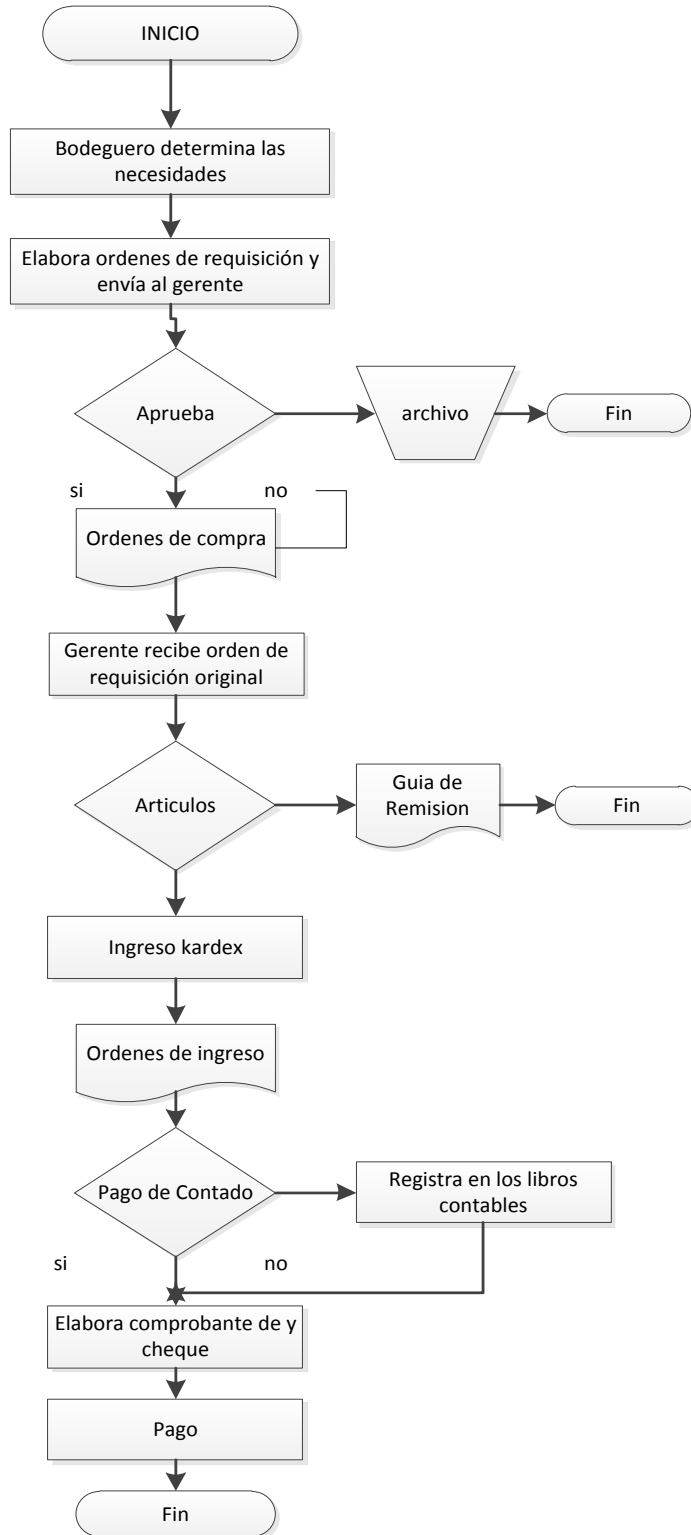
Fuente: Investigación propia. Mayo, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

3.8 FLUJOGRAMAS

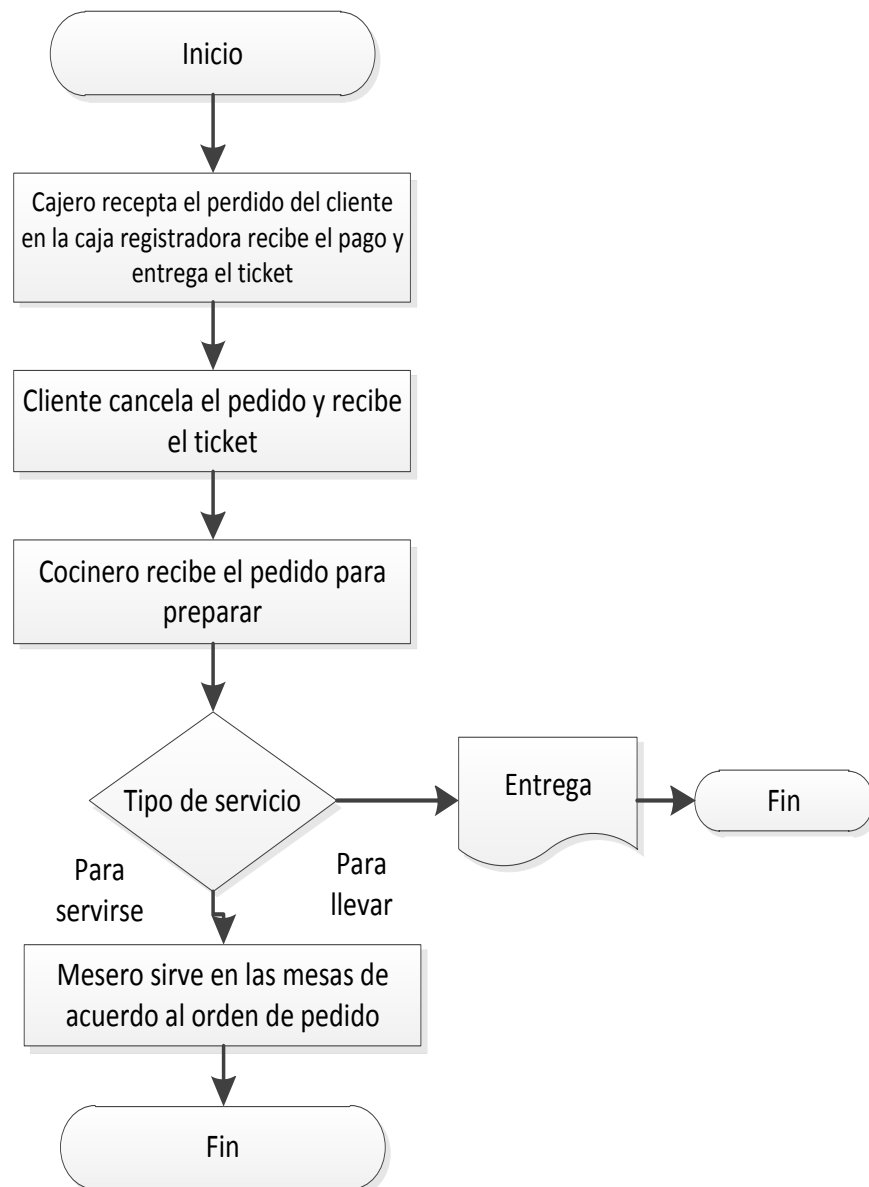
3.8.1 Flujoograma para Compras de Materia Prima

Gráfico N°14



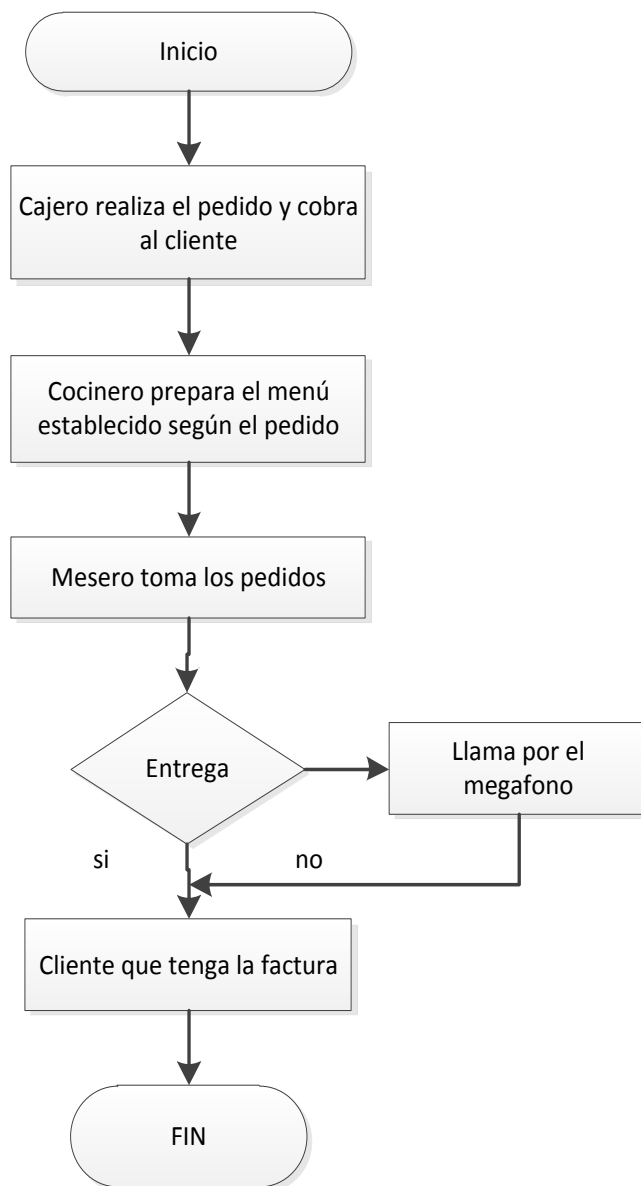
3.8.2 Flujograma para Realizar Ventas

Gráfico N°15



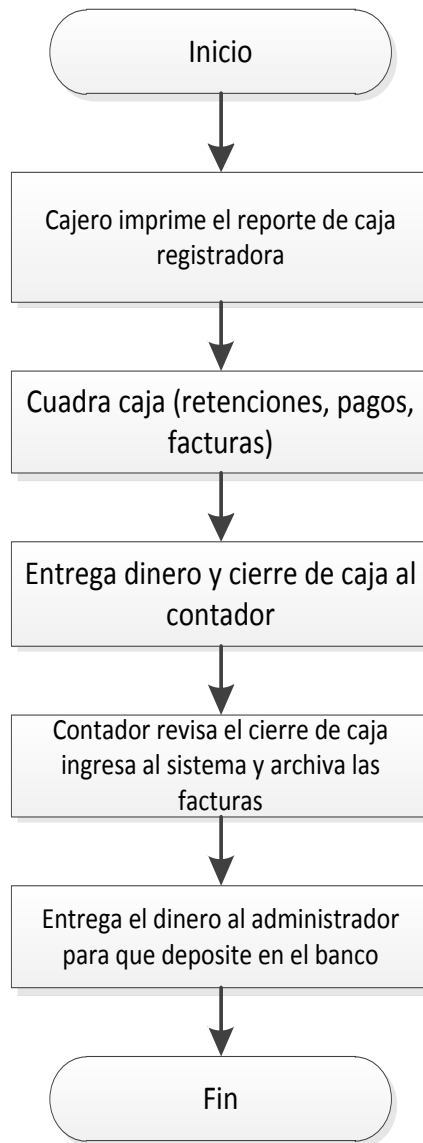
3.8.3 Flujoograma para el proceso de entrega del pedido

Gráfico N°16



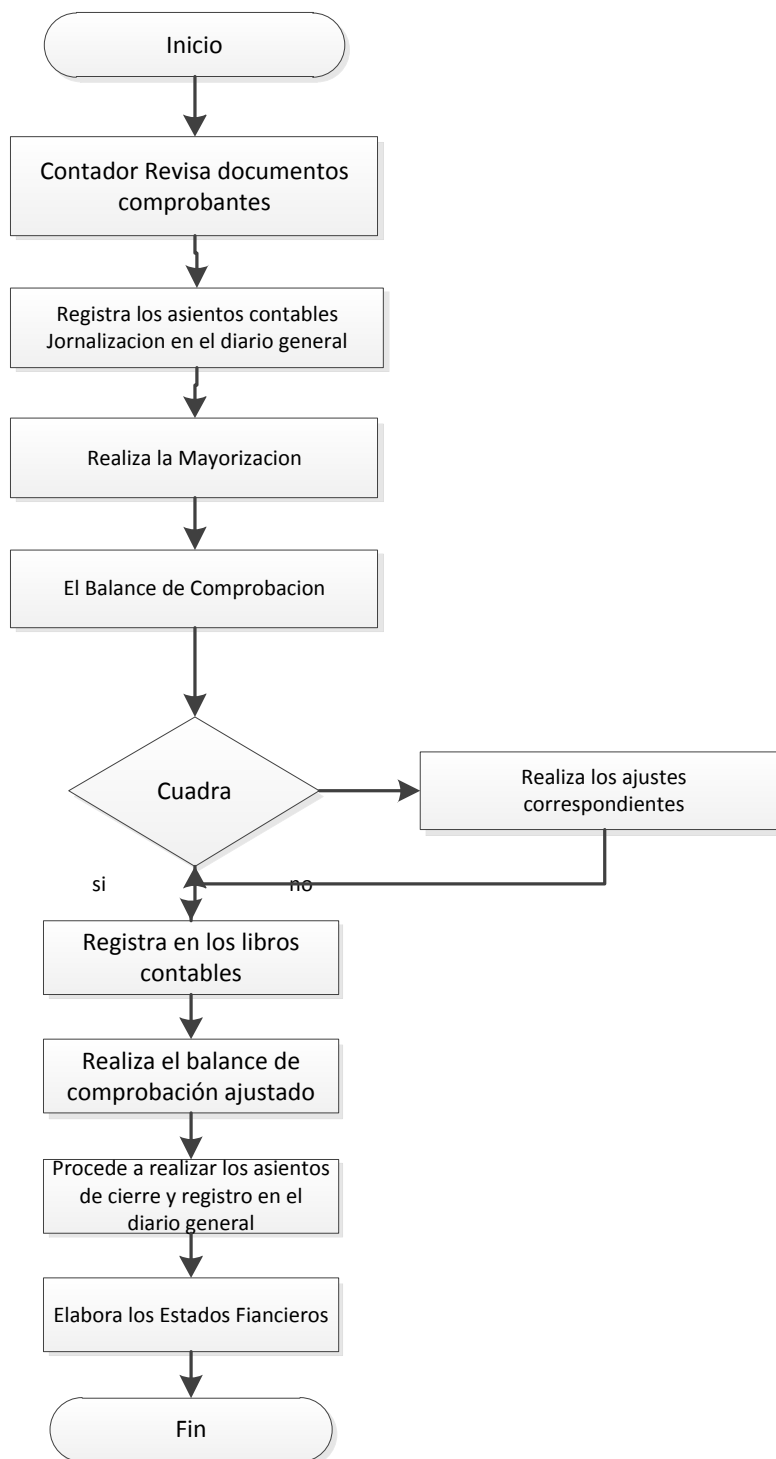
3.8.4 Flujograma para el proceso de cierre de caja

Gráfico N°17



3.8.5 Flujograma para el proceso de contabilidad


Gráfico N°18



3.9 MANUAL DE FUNCIONES

3.9.1 Nivel Ejecutivo

GERENTE



	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Gerente
MISIÓN DEL CARGO	Dirigir y administrar la empresa, cumplir y hacer cumplir la misión, visión, objetivos, políticas y valores de la entidad.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA <div style="text-align: center; border: 1px solid gray; width: fit-content; margin: 0 auto; padding: 5px;">GERENCIA</div>	
REPORTA A	No aplica
SUPERVISA A	A todo el personal de la empresa
BACK UP	Asistente de gerencia
RELACIÓN DIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de gerencia
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor legal • Contador/a • Jefe de cocina
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser representante legal del establecimiento ante cualquier entidad que lo requiera. • Planificar, organizar, dirigir y controlar por medio de sus subordinados las actividades de la empresa. • Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno, la misión, visión, valores y principios de la empresa. • Cuidarla buena marcha de la empresa. • Velar por el cumplimiento de las metas fijadas por la empresa como son: rentabilidad, producción, productividad y otros indicadores de gestión. • Establecer la apertura de nuevos mercados. 	

- Recomendar cambios que permitan el logro de los objetivos asignados.
- Supervisar que el restaurante cuente con el equipo necesario en óptimas condiciones de limpieza.
- Hacer juntas con todo el staff.
- Solucionar problemas y quejas de clientes.
- Tomar decisiones oportunas y adecuadas en beneficio de la empresa.
- Emitir las autorizaciones correspondientes para el desarrollo de las actividades de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
- Aprobar los estados financieros y presupuesto de la empresa.
- Responder por los equipos y demás componentes de la infraestructura.

COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	Comunicación Manejo de idiomas Capacidad analítica Orientación al Cliente Planificación y organización
COMPORTAMENTALES	Liderazgo Creatividad Conocimiento del entorno Resolución de problemas Compromiso con la organización
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Título universitario en: Ingeniería Comercial
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia profesional en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	Código de Trabajo. Administración empresarial. Relaciones Humanas. Conocimiento básico en gastronomía. Conocimiento de seguridad industrial.

3.9.2 Nivel Asesor

ASESOR LEGAL


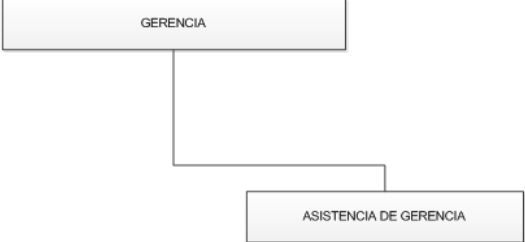
	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Asesor legal
MISIÓN DEL CARGO	Apoyar a la empresa en la solución de dificultades legales y/o jurídicas, garantizando su funcionamiento normal.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA  <pre> graph TD GERENCIA[GERENCIA] -.- ASesoria[ASESORÍA LEGAL] </pre>	
REPORTA A	Gerente
SUPERVISA A	No aplica
BACK UP	No aplica
RELACIÓN DIRECTA	Gerente
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de gerencia • Contador/a
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar legal y jurídicamente a la empresa. • Interpretar textos legales, jurisprudenciales y doctrinas para dar fundamento jurídico a las decisiones de la empresa. • Elaborar todo lo relacionado a las autorizaciones, concesiones administrativas y licencias necesarias para que la empresa pueda desarrollar su labor. • Asumir la defensa de la empresa en las acciones judiciales. • Asesorar en todo lo relativo a la celebración y extinción de contratos de trabajo. 	

- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	Comunicar con claridad y simpleza, con lenguaje empresarial. Saber escuchar. Entender el negocio. Pensar rápido. Negociación.
COMPORAMENTALES	Carisma Ética Paciencia Persistencia Optimismo
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Título universitario en: Licenciatura en Derecho.
EXPERIENCIA	Ocho (8) años de experiencia profesional.
OTROS CONOCIMIENTOS	Código de trabajo Código tributario Derecho Mercantil Normativa del sector turístico Ordenanzas municipales

3.9.3 Nivel de Apoyo

ASISTENTE DE GERENCIA

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Gerencia
MISIÓN DEL CARGO	Prestar apoyo en las decisiones funcionales del Gerente, atendiendo y coordinando la agenda de trabajo.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD A[GERENCIA] --- B[ASISTENCIA DE GERENCIA] </pre> </div>	
REPORTA A	Gerente
SUPERVISA A	Al nivel operativo
BACK UP	Contador/a
RELACIÓN DIRECTA	Gerente
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Contador/a • Jefe de Cocina • Bodeguero • Cocinero • Despachador de alimentos • Meseros • Cajeros
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y archivar los documentos de la empresa en general. • Realizar la mensajería interna. • Tener respaldos de la información de los reportes que se generen de la gerencia. 	

- Controlar la recepción de los reportes que el jefe de cocina y contador deben enviar a la gerencia.
- Organizar la agenda del gerente.
- Coordinar actividades de la gerencia con el personal. (programar reuniones y toda la organización humana y documental que ellos requiere, de acuerdo a las instrucciones de la gerencia).
- Programar y hacer el seguimiento al cronograma de mantenimiento de cada uno de los activos fijos de la empresa.
- Vigilar el cumplimiento de tareas asignadas a cada persona.
- Supervisar y resolver los aspectos de recursos humanos de la empresa.
- Reportar al gerente sobre las actividades del negocio.
- Coordinar el trabajo diario de los empleados.
- Manejar el personal procurando el cumplimiento de los horarios, de las funciones y de los procedimientos, velar por el pago oportuno de las obligaciones salariales del personal.
- Administrar al recurso humano del área a través de capacitación en el trabajo, desarrollo y evaluación del desempeño.
- Asegurar que se implementen los programas de inducción y entrenamiento al personal nuevo y al personal antiguo, en coordinación con el jefe de cocina (cuando sea personal de cocina).
- Mantener un buen y productivo ambiente de trabajo incentivando la aplicación de los valores y una comunicación permanente.
- Asegurar el cumplimiento y cumplir con las normas de salud, seguridad industrial, calidad y ambiente establecidas por el restaurante.
- Demás funciones que delegue la gerencia.


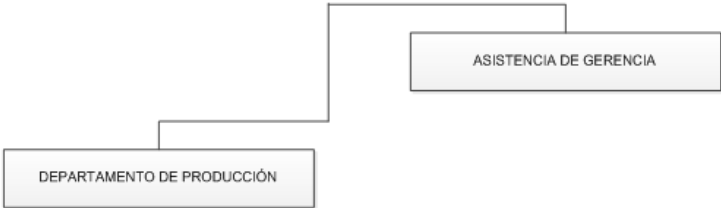
COMPETENCIAS

TÉCNICAS	Agenda Atención al cliente Facilidad verbal Manejo de la información Conocimiento del mercado y producto de alimentos y bebidas, de los precios, calidad y estándares.
COMPORAMENTALES	Carisma Compromiso con la empresa Disciplina Relaciones Interpersonales Colaboración

PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Título universitario en: Ingeniería Comercial o Licenciatura en Secretariado Ejecutivo.
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia profesional en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	Código de Trabajo Relaciones Humanas Conocimiento básico en gastronomía Conocimiento de seguridad industrial Licencia de conducción

3.9.4 Nivel de Apoyo

JEFE DE COCINA

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Jefe de cocina
MISIÓN DEL CARGO	Dirigir diariamente la preparación de alimentos y apoyar los procesos de selección de aspirantes a cargos en la cocina en coordinación con el asistente de gerencia.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN] --- B[ASISTENCIA DE GERENCIA] </pre>	
REPORTA A	Asistente de gerencia
SUPERVISA A	<ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero • Cocinero • Despachador de alimentos • Meseros
BACK UP	Cocinero
RELACIÓN DIRECTA	Asistente de gerencia
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero • Cocineros • Despachador de alimentos • Meseros • Cajeros
FUNCIONES	

- Mantener constante comunicación con el gerente para conocer las variaciones de los costos de la materia prima.
- Inspeccionar porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platos.
- Revisar, analizar y autorizar las requisiciones de alimentos que los cocineros solicitan a bodega.
- Supervisar la calidad de los alimentos que llegan a la cocina.
- Coordinar y supervisar las tareas de quienes ayudan en la cocina.
- Supervisar la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
- Analizar periódicamente los costos reales de cocina.
- Determinar la preparación diaria de los alimentos.
- Supervisar el aseo de los utensilios, herramientas, equipo y maquinaria de cocina.
- Revisar que todos los equipos de cocina estén en perfecto estado antes de su uso.
- Capacitar al personal de cocina.

COMPETENCIAS

TÉCNICAS	<p>Conocimiento en comida rápida.</p> <p>Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.</p> <p>Técnicas de corte, moldeado, aprovechamiento y porcionamiento de alimentos.</p> <p>Técnicas de descongelación, cocción, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos.</p>
COMPORTAMENTALES	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Liderazgo</p> <p>Disciplina</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Discreción con la receta secreta.</p>


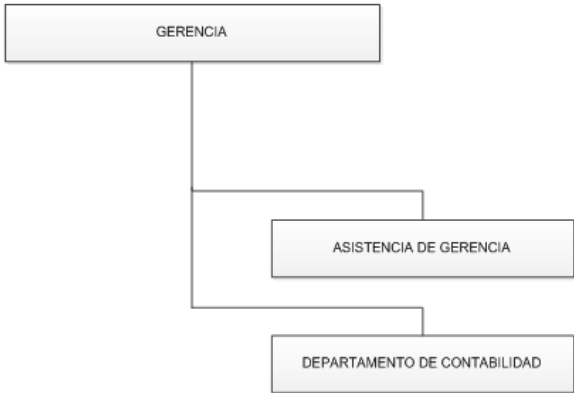
PERFIL

NIVEL ACADÉMICO	Título universitario en: Licenciatura en Gastronomía.

EXPERIENCIA	Tres (3) años de experiencia profesional en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	Manejo de inventario de materia prima. Conocimientos de operación de máquinas, equipos y utensilios básicos de cocina. Seguridad y Prevención de Accidentes en la cocina.

3.9.5 Nivel de Apoyo



CONTADOR/A

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Contador/a
MISIÓN DEL CARGO	Dirigir el proceso contable de la empresa, elaborar y analizar los estados financieros, manteniendo siempre información veraz y confiable.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA  <pre> graph TD GERENCIA[GERENCIA] --- ASISTENCIA[ASISTENCIA DE GERENCIA] ASISTENCIA --- DEPARTAMENTO[DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD] </pre>	
REPORTA A	Gerente
SUPERVISA A	Cajeros
BACK UP	Asistente de gerencia
RELACIÓN DIRECTA	Gerente
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de gerencia • Cajeros
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inventario de activos fijos de la empresa por área y puesto de trabajo, haciendo entrega de cada uno de ellos a los directamente encargados, con su respectivo inventario. • Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera del plan de 	

<p>cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los asientos contables, en la documentación asignada. • Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa • Contabilizar las nóminas de pagos del personal de la empresa. • Realizar reportes de compras semanales y estados de los pendientes. • Preparar proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables. • Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad industrial, establecidos por la empresa. • Revisar facturaciones a proveedores. • Hacer seguimiento a los créditos y obligaciones del gerente. • Revisar y conformar cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, entre otros. • Preparar y presentar la declaración de impuesto al Servicio de Rentas Internas. • Mantener en orden equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía. • Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 	
COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	Principios y prácticas de contabilidad. Manejo de la Información Aplicar método de análisis financiero. Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez. Manejo de sistemas contables.
COMPORAMENTALES	Discreción Compromiso con la empresa Disciplina Relaciones Interpersonales Colaboración
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Título universitario en: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. CPA
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia profesional en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	Legislación Laboral Finanzas Seguros Normatividad Contable Ecuatoriana NIIF's

3.9.6 Nivel Operativo



BODEGUERO

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Bodeguero
MISIÓN DEL CARGO	Llevar un orden de entradas y salidas de la materia prima y atender los requerimientos del departamento de producción (cocina).
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN] --- B[BODEGA] </pre>	
REPORTA A	Jefe de cocina
SUPERVISA A	No aplica
BACK UP	Cocinero
RELACIÓN DIRECTA	Jefe de cocina
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Cocinero • Despachador de alimentos
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las materias primas o insumos del proveedor, revisando la correspondiente factura o nota de entrega y organizarlas. • Comparar la factura recibida contra la orden de compra y cotejar cantidades, unidades de medida. • Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños e insumos). • Llevar el registro de los productos que entran (proveedores) y salen (cocina). • Elaborar inventarios parciales y entregar al jefe de cocina. • Revisar o contar los materiales o insumos en base al inventario físico que 	

<p>tuvieron movimiento durante el día.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la entrega y recepción de utensilios, herramientas y equipos de cocina. • Controlar faltantes de productos. • Controlar el pedido y despacho de los productos de cocina y bar. • Pedir la reposición de productos y materiales agotados en stock • Realizar inventarios de víveres, carnes, vajilla, uniformes junto con el jefe de cocina. • Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad industrial, establecidos por la empresa. • Estar presto a cualquier otra disposición. 	
COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	<p>Técnicas de almacenamiento y conservación de productos.</p> <p>Técnicas de distribución y despacho de materiales.</p> <p>Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas.</p> <p>Procedimientos de seguridad y manejo de bodega.</p>
COMPORAMENTALES	<p>Responsabilidad</p> <p>Dinamismo y Energía</p> <p>Amabilidad</p> <p>Organización</p> <p>Honestidad</p>
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Bachiller en administración o carreras afines.
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	<p>Manejo de inventario de materia prima</p> <p>Licencia de conducir</p>

3.9.7 Nivel Operativo

COCINERO

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Cocinero
MISIÓN DEL CARGO	Preparar los alimentos utilizando normas de higiene en la manipulación de estos y entregar oportunamente al despachador de alimentos.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN] --- B[COCINA] </pre> </div>	
REPORTA A	Jefe de cocina
SUPERVISA A	No aplica
BACK UP	Cocinero 2
RELACIÓN DIRECTA	Jefe de cocina
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero • Despachador de alimentos • Meseros
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la indumentaria adecuada. • Preparar los alimentos establecidos en el menú. • Revisar diariamente los cuartos fríos, refrigeradores y salsa del día anterior que se encuentren en buen estado para ser usados durante el día. • Hacer el alistamiento diario (Mise-en-place). • Solicitar materia prima a bodega con la previa autorización del jefe de cocina. • Organizar y hacer rotación de producto de la cámara fría. 	


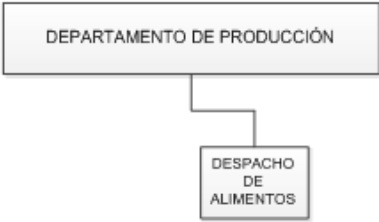
- Apoyar en el control diario de consumo de ingrediente, producto y material.
- Cortar, tornear, picar, moler, rallar, y licuar el producto alimenticio.
- Limpiar, cortar y conservar aves, carnes.
- Cocinar, asar, freír, rehogar, estofar, saltear, guisar y gratinar alimentos.
- Observar punto, textura, sabor, color, y conservación de las propiedades del alimento.
- Controlar tiempo y temperatura de alimentos.
- Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas y del área de trabajo.
- Operar cocina, horno, plancha, parrilla, horno microondas, cámara frigorífica, refrigeradora, batidora, sartén, mezcladora, licuadora, picador, molino, y otros equipos destinados a la confección de alimentos.
- Estar presto a cualquier otra disposición.

COMPETENCIAS

TÉCNICAS	Técnicas de limpieza e higienización de ambiente, utensilios y maquinaria. Técnicas de aprovechamiento y porcionamiento. Técnicas de descongelación, cocción, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos.
COMPORTAMENTALES	Energía Disciplina Colaboración Discreción con la receta secreta Capacidad para aprender
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Tecnología o Bachillerato en Gastronomía
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia profesional en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	Manejo de los extintores en caso de emergencia.

3.9.8 Nivel Operativo


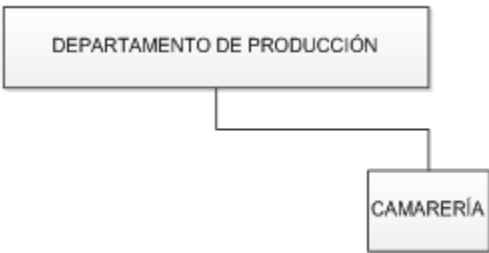
DESPACHADOR DE ALIMENTOS

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Despachador de alimentos
MISIÓN DEL CARGO	Solicitar los platillos ya preparados a los cocineros para la posterior entrega a los clientes, cuidando de su buena presentación y entrega oportuna.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN] --- B[DESPACHO DE ALIMENTOS] </pre> </div>	
REPORTA A	Jefe de cocina
SUPERVISA A	No aplica
BACK UP	Cocinero
RELACIÓN DIRECTA	Jefe de cocina
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Cocineros • Meseros • Cajeros
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener buena presentación con la indumentaria adecuada. • Recibir de los cocineros los platillos con porciones y completar con el resto de ingredientes. • Preparar las hamburguesas de acuerdo a la especificación de la orden de compra. • Freír la carne en la plancha y los embutidos en la máquina de frituras. • Hacer las requisiciones de los ingredientes para la preparación de las 	

<p>hamburguesas y ensaladas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abastecer el self-service de las salsas. • Hacer el pedido de los platillos a la cocina de acuerdo a las notas de venta que entrega el cajero. • Llamar por el parlante a los clientes para que retiren sus órdenes. • Preparar en forma ágil cada uno de las órdenes. • Mantener la presentación, higiene y seguridad en su puesto de trabajo. • Estar presto a cualquier otra disposición. 	
COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	<p>Técnicas de manipulación de alimentos. Técnicas de limpieza e higienización de ambiente, utensilios y maquinaria. Técnicas de aprovechamiento porcionamiento. Conocimientos de operación de máquinas, equipos y utensilios básicos de cocina.</p>
COMPORTAMENTALES	<p>Amabilidad Disciplina Relaciones Interpersonales Colaboración Agilidad</p>
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	Técnico en Gastronomía o Bachiller.
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia profesional en cargos similares.
OTROS CONOCIMIENTOS	No aplica.

3.9.9 Nivel Operativo

MESERO

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Mesero
MISIÓN DEL CARGO	Acomodar al cliente en la mesa, recibiendo su orden de pedido y servir los alimentos y bebidas con una atención intachable y a tiempo.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN] --- B[CAMARERÍA] </pre> </div>	
REPORTA A	Jefe de cocina
SUPERVISA A	No aplica
BACK UP	Mesero 2
RELACIÓN DIRECTA	Jefe de cocina
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Despachador de alimentos • Cajeros
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener buena presentación y con la indumentaria adecuada. • Cumplir con el horario de trabajo. • Mantener limpio el lugar de trabajo y realizar el correcto montaje de las mesas. • Surtir las estaciones de servicio con lo que se requiera. • Colocar los cubiertos y servilletas en las mesas. 	

- Orientar al cliente acerca de los platos del menú y sus precios.
- Pedir la orden de consumo al cliente y entregar a cocina para que preparen los platillos.
- Inspeccionar que los platos estén servidos de acuerdo con lo solicitado por el cliente, antes de llevarlos a la mesa.
- Servir los alimentos en la mesa.
- Mantener una constante limpieza de las mesas, recogiendo los desperdicios.
- Llevar el reporte de comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de alimentos y bebidas al jefe de cocina.
- Cumplir con una atención intachable y a tiempo con los clientes y a sus superiores.
- Estar presto a cualquier otra disposición.

COMPETENCIAS



TÉCNICAS	Tener una expresión verbal adecuada para sus clientes. Términos aplicados al servicio de alimentos y bebidas. Conocimientos de Normas de higiene.
COMPORAMENTALES	Orientación al cliente Agilidad Amabilidad Relaciones Interpersonales Paciencia

PERFIL

NIVEL ACADÉMICO	Bachiller en cualquier especialidad
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia en cargos similares. No indispensable.
OTROS CONOCIMIENTOS	Conocimiento del Plan de evacuación

3.9.10 Nivel Operativo

CAJERO/A

	MAXIM'S MANUAL DE FUNCIONES
NOMBRE DEL CARGO	Cajero/a
MISIÓN DEL CARGO	Cumplir y velar por el dinero existente en caja y cuadrar al final del día con las ventas realizadas, en un arqueo de caja.
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD A[DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD] --- B[CAJA] </pre> </div>	
REPORTA A	Contador
SUPERVISA A	No aplica
BACK UP	Cajero 2
RELACIÓN DIRECTA	Contador
RELACIÓN INDIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Despachador de alimentos • Meseros
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener buena presentación personal. • Cumplir con el horario establecido en el contrato. • Coincidir el valor de caja con las facturas de venta. • Calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo. • Entregar los reportes de ventas diarios al contador/a. • Organizar y mantener en stock materiales y equipamientos necesarios para el trabajo. • Cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto. • Verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y registrar pagos de los clientes. • Verificar autenticidad de billetes. • Emitir factura o comprobante de consumo con los datos solicitados por el cliente. • Emitir reporte de cierre de caja. • Operar calculadora, máquina registradora, teléfono y otros equipos utilizados en el servicio de caja. • Asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido. • Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 	
COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	<p>Manejo de máquina registradora. Procedimientos de recepción y pago de valores. Métodos específicos de control de caja, procesos y cierre de caja. Estructura o composición del menú, tipo de productos y sus precios correspondientes.</p>
COMPORTAMENTALES	<p>Amabilidad Agilidad Responsabilidad Capacidad para aprender Dinamismo y Energía</p>
PERFIL	
NIVEL ACADÉMICO	<p>Título universitario o haber cursado 5 semestres en contabilidad. Bachiller en Ciencias administrativas.</p>
EXPERIENCIA	<p>Un (1) año de experiencia en cargos similares.</p>
OTROS CONOCIMIENTOS	<p>No aplica</p>



3.10 PROPUESTA FINANCIERA

La presente propuesta contiene el detalle de cada una de las cuentas (tomadas de las NIC 1 y NIF A-5) que intervienen en los diferentes estados financieros.

Contiene los estados financieros: Estado de Situación Financiera; Estado del Resultado Integral del Período; Estado de Flujos de Efectivo del Período, cada uno con su estructura y formato de acuerdo a las NIIF's.

Además se presenta un presupuesto con su estructura y formato, de acuerdo al presupuesto empresarial.

Otros elementos que serán de gran ayuda para la toma de decisiones dentro de la empresa serán los métodos de análisis vertical y horizontal de los estados, también los índices financieros que son detallados cada uno con su respectiva fórmula e interpretación.

3.10.1 Estados Financieros

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- (a) activos;
- (b) pasivos;
- (c) patrimonio;

- (d) ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- (e) aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- (f) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

Conjunto completo de estados financieros

Un juego completo de estados financieros comprende:

- (a) un estado de situación financiera al final del período;
- (b) un estado del resultado integral del período;
- (c) un estado de cambios en el patrimonio del período;
- (d) un estado de flujos de efectivo del período;
- (e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

3.10.1.1 Cuentas que Intervienen en los Estados Financieros

CUENTA CONTABLE

Es cada uno de los títulos bajo los cuales se clasifica atendiendo a su naturaleza y funcionalidad dentro de la empresa de los distintos bienes, derechos y obligaciones que integran el patrimonio de una empresa.

Es un recurso del que se sirve la contabilidad para identificar y acumular en ella las diversas transacciones que lleva a cabo una empresa o negocio.

Esta detallado de letras números que demuestra un movimiento de valores.

CUENTAS DEL BALANCE GENERAL

a. ACTIVOS

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

a.1 ACTIVOS CORRIENTES

En esta categoría se incluyen aquellos activos que se espera vender, consumir o realizar en el ciclo normal de funcionamiento de la empresa, que con carácter general no excederá de un año, así como otros activos cuyo vencimiento o realización se espera que se realice en el plazo máximo de un año.

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.

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.

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.

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.

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

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

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.

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.

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.

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.

INVENTARIO DE SUMINISTROS DE FABRICACIÓN (MPI – MATERIA PRIMA INDIRECTA).- Constituyen la materia prima indirecta que se

necesita para la producción, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (condimentos). Se debita por la compra. Se acredita cuando se envía a la producción o por devoluciones al proveedor.

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 (cocina) y se acredita cuando los productos son transferidos al inventario de productos terminados (despacho de alimentos).

INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS.- Se debita por la transferencia del departamento de producción (cocina) y se acredita el momento de la venta (entregar a los consumidores).

SUMINISTROS DE OFICINA.- Corresponde al movimiento de materiales necesarios en el desenvolvimiento diario de las actividades.

Se debita por la compra de los suministros y se acredita por el uso.

a.2 ACTIVOS NO CORRIENTES

Los activos no corrientes están constituidos por las inversiones realizadas por la empresa cuyos efectos se proyectan a lo largo de más de un ejercicio económico, es decir, los bienes y derechos destinados a servir de forma duradera en la empresa o al menos por un período superior a doce meses. Su contribución a la generación de ingresos tiene lugar mediante su utilización en el proceso productivo y ocasionalmente mediante su venta, asimismo comprende las inversiones inmobiliarias y financieras.

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.

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.

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.

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

VEHÍCULOS: Vehículos de propiedad de la empresa, destinados a la actividad del negocio.

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.

b. PASIVOS

Un pasivo es una obligación presente de la entidad, virtualmente ineludible, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado que han afectado económicamente a dicha entidad.

b.1 PASIVOS CORRIENTES

Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos (deudas) que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.

PROVEEDORES.- Es el valor de las deudas contraídas por compras hechas a crédito a las personas o empresas proveedoras, sin darles ninguna garantía documental.

Se acredita por las obligaciones contraídas es decir por las compras a crédito y se debita por los pagos parciales o totales y por las notas de crédito emitidas por el proveedor.

CUENTAS POR PAGAR.- Es el valor de otras cuentas por pagar distintas a las de Proveedores, tales como los préstamos de personas particulares. En el caso de los préstamos personales o créditos de entidades financieras, debe tomarse en cuenta el capital y los intereses que se deben.

Se acredita por las obligaciones contraídas y se debita por los pagos parciales o totales.

DOCUMENTOS POR PAGAR.- Los documentos por pagar representan obligaciones presentes provenientes de las operaciones de transacciones pasadas, tales como la adquisición de materia prima o servicios o por la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo, como ejemplo tenemos: letras de cambio, pagares, etc.

Se acredita por las obligaciones contraídas y se debita por los pagos parciales o totales.

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.

IVA COBRADO.-Se acredita al vender productos gravados con IVA, se debita por el pago mensual del Impuesto al Valor Agregado en la fecha correspondiente.

15% PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES.- Valor de la participación en ganancias de operaciones discontinuadas a favor de trabajadores, de conformidad con el Código de Trabajo, se debita por el pago de utilidades y se acredita cuando se determina el valor a pagarse.

25% 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.

b.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.

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.

c. 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.

CAPITAL SOCIAL.-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.

RESULTADO DEL EJERCICIO.-Incluye el resultado del año que comprende la Ganancia (Pérdida) neta del período.

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

PÉRDIDA DEL EJERCICIO.- Se debita por la pérdida generada por el negocio en el período.

CUENTA DE ESTADO DE RESULTADOS

a) INGRESOS

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

VENTAS.-Es una cuenta de Ingresos Operacionales y será representada por los valores que la empresa ha generado por concepto de venta de los diferentes productos 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 período para la determinación de resultados finales.

b) COSTOS

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

COSTO DE VENTAS.-Representa la cantidad vendida por el costo de producción, se debita por el valor del costo del producto vendido y se acredita al cierre del período para la determinación de los resultados finales.

COSTOS DE PRODUCCIÓN.-Representan el total de los costos que se incurrieron en un período para producir determinado bien (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.

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.

c) 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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

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

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

3.10.1.2 Estructura de los Estados Financieros

BALANCE GENERAL

Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En el balance solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares.

El balance general se debe elaborar por lo menos una vez al año y con fecha a 31 de diciembre, firmado por los responsables:

Contador y Gerente

Su estructura se presenta a continuación: El Estado de Situación Financiera contiene:

- Nombre o razón social de la Empresa.
- Nombre del Estado Financiero.
- Fecha.
- La moneda de presentación.
- Cuentas de Activos pasivos y Patrimonio.
- Firma del Gerente y Contador/a.



RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
 Expresado en dólares americanos

ACTIVOS		PASIVO	
<u>CORRIENTE</u>		<u>CORRIENTES</u>	
Caja	xxx	Proveedores	xxx
Caja Chica	xxx	Cuentas por pagar	xxx
Bancos	xxx	Documentos por pagar	xxx
Cuentas por cobrar	xxx	IESS por pagar	xxx
IVA en compras	xxx	IVA cobrado	xxx
Impuesto al valor agregado	xxx	15% Participación a Trabajadores	xxx
Anticipo ICE	xxx	25% Impuesto a la Renta por pagar	xxx
Anticipo Impuesto a la Renta	xxx	<u>NO CORRIENTES</u>	xxx
Provisión de cuentas incobrables	xxx	Hipoteca por pagar	xxx
Inventario de materia prima	xxx	TOTAL PASIVOS	xxx
Inventario de productos en proceso	xxx		
Inventario de productos terminados	xxx		
Suministros de oficina	xxx		
<u>NO CORRIENTES</u>			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	xxx		
Edificio e instalaciones	xxx		
(-) Dep. acumulada edificio	xxx		
Muebles y enseres	xxx	PATRIMONIO	
(-) Dep. acumulada muebles y enseres	xxx	Capital Social	xxx
Maquinaria y Equipos	xxx	Utilidad del ejercicio	xxx
(-) Dep. acumulada maquinaria y equipo	xxx	TOTAL PATRIMONIO	xxx
Equipo de computación	xxx		
(-) Dep. acumulada equipo de computación	xxx		
Vehículos	xxx		
(-) Dep. acumulada de vehículos	xxx		
TOTAL ACTIVO	xxx	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	xxx

FIRMA GERENTE

FIRMA CONTADOR/A

RECOMENDACIONES

- La forma o modelo de presentación para el Balance General puede ser vertical o analítica y horizontal o en forma de T o de cuenta, lo más recomendable es elaborarlo en forma horizontal ya que esto facilita una apreciación más entendible de las cuentas tanto de **ACTIVOS** como de **PASIVOS** y **PATRIMONIO**.
- Mantener el principio de la partida doble, es decir el activo debe ser igual a la suma del pasivo y el patrimonio.
- La información que proporcione el Balance General debe ser comprensible y confiable; es decir, que refleje con veracidad dicha información que servirá para la propietaria de la empresa.
- El Balance General se deberá presentar en los tres primeros meses del año siguiente para que de esta manera se pueda realizar las declaraciones de Impuesto.

- **ESTADO DE RESULTADOS**

Al estado de resultados también se le conoce como el estado de pérdidas y ganancias, pues muestra las utilidades generadas por el restaurante y el bar, a partir de las ventas realizadas, así como de los costos y gastos incurridos. En caso de que estos últimos sean mayores que los ingresos, el estado de resultados informará el monto de las pérdidas que se hubieren obtenido en el período de tiempo para el que fue preparado.

El Estado de Resultados contiene:

- Nombre o razón social de la Empresa.
- Nombre del Estado Financiero.
- Fecha al que corresponda los Resultados.
- La moneda de presentación.
- Cuentas de Ingresos y Egresos.
- El excedente o pérdida del período.
- Firma del Gerente y Contador/a.



RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S
ESTADO DE COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
Expresado en dólares americanos

MATERIA PRIMA DIRECTA		xxx
Inventario Inicial de Materia prima	xxx	
+ Compras de M.P	xxx	
= Materia prima disponible total	xxx	
(-) Inventario final de Materia prima	<xxx>	
= Materia prima utilizada en el período	xxx	
(-) Materia Prima Indirecta Utilizada	<xxx>	
+ MANO DE OBRA DIRECTA		xxx
+ GASTOS GENERALE DE FABRICACIÓN		xxx
= COSTO DE PRODUCTOS EN PROCESO		xxx
+ Inv. Inicial de productos en proceso		xxx
(-) Inv. Final de productos en proceso		<xxx>
= COSTO DE PRODUCTOS TERMINADOS		xxx
+ Inv. Inicial de productos terminados		xxx
(-) Inv. Final de productos terminados		<xxx>
= COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS		xxx



RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
Expresado en dólares americanos

INGRESOS OPERATIVOS

Ventas	xxx
(-) Devolución de venta	<xxx>
= Ventas Netas	xxx
(-) Costo de ventas	<xxx>
= Utilidad bruta en ventas	xxx
(-) GASTOS OPERATIVOS	<xxx>
Sueldos y salarios	xxx
Beneficios sociales	xxx
Horas extras	xxx
Aporte patronal al IESS	xxx
Mantenimiento y reparación de activos fijos	xxx
Depreciación de activos fijos	xxx
Gastos cuentas incobrables	xxx
Servicios básicos	xxx
Gastos suministros y mantenimiento de oficina	xxx
Gastos Generales	xxx
= Utilidad operacional	xxx
(-) 15% Participación Trabajadores	<xxx>
= Utilidad antes del Impuesto a la Renta	xxx
(-) 25% Impuesto a la Renta	<xxx>
UTILIDAD O PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO	xxx

FIRMA GERENTE

FIRMA CONTADOR/A

RECOMENDACIONES

- La información que proporcione el Estado de Resultados debe ser comprensible y confiable; es decir, que refleje con veracidad dicha información, que le servirá a la propietaria para medir el rendimiento económico que ha generado la actividad de su empresa.
- Existen dos formas de elaborar este Estado; el primero es que dentro del mismo estado de resultados se incluye el estado de costo de producción y ventas, y la otra forma es elaborar por separado el estado de costo de producción y ventas y este resultado pasarlo al estado de resultados a la cuenta que corresponda (costo de ventas), consiguiente lo más recomendable es elaborarlo de esta última forma, ya que esto facilita su comprensión.
- El Estado de Resultados se deberá presentar en los tres primeros meses del año siguiente para que de esta manera se pueda realizar las declaraciones de Impuestos.
- **ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

El estado de flujo de efectivo, nos permite evaluar la liquidez de la organización y se elabora al final del período contable.

La preparación de flujo de efectivo se basa en:

1. Estado de situación económica o estado de pérdidas o ganancias.
2. Estado de ganancias retenidas o estado de superávit.
3. Estado comparativo de situación financiera o balance general.

El estado de flujo de efectivo contiene:

- Nombre o razón social de la Empresa.
- Nombre del Estado Financiero.
- Fecha al que corresponda la información.
- La moneda de presentación.
- Flujo por actividades operativas, inversión y financiamiento.
- Firma del Gerente y Contador/a.



RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX
 Expresado en dólares americanos

1	FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS		
	Ingresos en efectivo de los clientes	xxx	
(-)	Efectivo pagado a proveedores y empleados	<u><xxx></u>	
=	Efectivo generado por las operaciones	xxx	
(-)	Intereses pagados	<u><xxx></u>	
(-)	Impuesto a la renta	<u><xxx></u>	
=	EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS		xxx
2	FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
(-)	Adquisición de planta y equipo	<u><xxx></u>	
	Procedente de venta de equipo	<u>xxx</u>	
	EFFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		xxx
3	FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
(-)	Incremento en obligaciones por pagar	<u><xxx></u>	
=	EFFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		xxx
4	AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES		
+	Efectivo y sus equivalentes al principio del periodo (01/01/20XX)		xxx
=	Efectivo y sus equivalentes al principio del periodo (01/01/20XX)		xxx

FIRMA GERENTE

FIRMA CONTADOR/A

RECOMENDACIONES

- Una empresa debe revelar los componentes del efectivo y sus equivalentes y debe presentar una conciliación de cifras en su estado de flujo de efectivo con las partidas equivalentes reportadas en el Balance General.

- Las revelaciones por separado de los flujos de efectivo que representan aumentos en la capacidad operativa y los flujos de efectivo que se requieren para mantener la capacidad operativa es útil para permitir al usuario determinar si la empresa está invirtiendo adecuadamente en el mantenimiento de su capacidad operativa.
- Una empresa que no invierte adecuadamente en el mantenimiento de su capacidad operativa puede estar perjudicando la productividad futura por razón de liquidez y distribuciones a la propietaria.

- **PRESUPUESTO**

Presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por una empresa en un período determinado.

El empresario debe planear con inteligencia el tamaño de sus operaciones, los ingresos, costos y gastos, con la mira puesta en la obtención de utilidades, cuyo logro se subordina a la coordinación y relación sistemática de todas actividades empresariales. Le compete además, instaurar procedimientos que no ahoguen la iniciativa de las personas y que auspicien la determinación oportuna de las desviaciones detectadas frente a los pronósticos, con el propósito de evitar que en el futuro las estimaciones se reflejen en cálculos excesivamente pesimistas u optimistas.

IMPORTANCIA

Las organizaciones hacen parte de un medio económico en el que predomina la incertidumbre. Por eso, deben planear sus actividades si pretenden mantenerse en el mercado competitivo, puesto que cuanto mayor sea la incertidumbre, mayores serán los riesgos por asumir. Es decir, cuanto menor sea el grado de certeza en la predicción, mayor será la investigación que se debe realizarse sobre la influencia que ejercen los factores no controlables por la gerencia sobre los resultados del negocio.

El presupuesto es el medio para maximizar las utilidades.

Es muy importante que la empresa MAXIM'S tenga un presupuesto anual.

CUENTAS QUE INTERVIENEN EN EL PRESUPUESTO

INGRESOS OPERACIONALES.-Son originados exclusivamente por la actividad ordinaria a la que se dedica la empresa.

INGRESOS NO OPERACIONALES.-Son originados en actividades diferentes a la de su función operativa, pero generados en la empresa.

COSTOS.-Se considera como la expresión monetaria de los consumos de factores aplicados a la actividad productiva, esto es, como el valor de las cantidades de factores incorporadas al proceso productivo.

GASTOS OPERACIONALES.-Son los asignados para el normal desarrollo de la actividad ordinaria a la que se dedica la empresa por la prestación del servicio.

GASTOS NO OPERACIONALES.-Son los asignados en actividades diferentes a la de su función operativa pero derivados de la empresa.

ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO

El Presupuesto contiene:

- Nombre o razón social de la Empresa.
- Nombre del documento.
- Fecha al que corresponda el presupuesto.
- La moneda de presentación.
- Cuentas de Ingresos (operacionales y no operacionales), Costos y Egresos (operacionales y no operacionales).
- Firma del Gerente y Contador/a.

ESQUEMA DE PRESUPUESTO



RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S PRESUPUESTO AL 1 DE ENERO DE 20XX

	CONCEPTO	COSTO UNITARIO	NÚMERO DE UNIDADES	TOTAL
	A. INGRESOS OPERACIONALES			
	Ventas	XXX	XXX	XXX
+	B. INGRESOS NO OPERACIONALES			
	Intereses ganados por inversiones realizadas	XXX	XXX	XXX
=	TOTAL INGRESOS			XXX
(-)	C. COSTOS			
	Costo mano de obra directa	XXX	XXX	XXX
	Costo materias primas	XXX	XXX	XXX
(-)	D. GASTOS OPERACIONALES			
	Sueldos	XXX	XXX	XXX
	Beneficios sociales de ley	XXX	XXX	XXX
	Honorarios profesionales	XXX	XXX	XXX
	Servicios Públicos	XXX	XXX	XXX
	Suministros de oficina	XXX	XXX	XXX
	Servicios Básicos	XXX	XXX	XXX
	Agua	XXX	XXX	XXX
	Luz	XXX	XXX	XXX
	Teléfono	XXX	XXX	XXX
	Internet	XXX	XXX	XXX
	Mantenimiento y reparaciones	XXX	XXX	XXX
	Publicidad y propaganda	XXX	XXX	XXX
(-)	E. GASTOS NO OPERACIONALES			
	Gastos Financieros	XXX	XXX	XXX
	Intereses pagados	XXX	XXX	XXX
	Intereses, comisiones y otros gastos bancarios	XXX	XXX	XXX
=	TOTAL EGRESOS			XXX
FIRMA GERENTE		FIRMA CONTADOR/A		

RECOMENDACIONES

- Existe una amplia clasificación de presupuesto:
- Por tipo de empresa, por su contenido, por su forma por su duración, por su valuación, por su finalidad y por su grado de avance.
- En el caso de la empresa **MAXIM'S** es recomendable utilizar un presupuesto por su duración a corto plazo (un año), ya que esto implica planificar los ingresos, costos y egresos que la empresa tendrá para el año siguiente.
- Se recomienda elaborar unos días previos a la finalización del año económico y presentarlo para su aprobación un día antes de que se ejecute el nuevo período.


3.10.2 Métodos de Análisis Financiero

El análisis financiero dispone de dos herramientas para interpretar y analizar los estados financieros denomina Análisis horizontal y vertical, que consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado. Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros.

ANÁLISIS VERTICAL

El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

ESQUEMA DE ANÁLISIS VERTICAL

 RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S ANÁLISIS VERTICAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX		
	VALOR	PORCENTAJE
ACTIVOS		
<u>CORRIENTE</u>		
Caja	10000	95%
Caja Chica	500	5%
Bancos	xxx	xxx
Cuentas por cobrar	xxx	xxx
IVA en compras	xxx	xxx
Impuesto al valor agregado	xxx	xxx
Anticipo ICE	xxx	xxx
Anticipo Impuesto a la Renta	xxx	xxx
Provisión de cuentas incobrables	xxx	xxx
Inventario de materia prima	xxx	xxx
Inventario de productos en proceso	xxx	xxx
Inventario de productos terminados	xxx	xxx
Suministros de oficina	xxx	xxx
<u>NO CORRIENTES</u>		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
Edificio e instalaciones	xxx	xxx
(-) Dep. acumulada edificio	xxx	xxx
Muebles y enseres	xxx	xxx
(-) Dep. acumulada muebles y enseres	xxx	xxx
Maquinaria y Equipos	xxx	xxx
(-) Dep. acumulada maquinaria y equipo	xxx	xxx
Equipo de computación	xxx	xxx
(-) Dep. acumulada equipo de computación	xxx	xxx

Vehículos	xxx	xxx
(-) Dep. acumulada de vehículos	xxx	xxx
TOTAL ACTIVO	10500	100%
PASIVO		
<u>CORRIENTES</u>		
Proveedores	xxx	xxx
Cuentas por pagar	200	44
Documentos por pagar	250	56
IESS por pagar	xxx	xxx
IVA cobrado	xxx	xxx
15% participación a trabajadores	xxx	xxx
25% Impuesto a la Renta por pagar	xxx	xxx
<u>NO CORRIENTES</u>	xxx	xxx
Hipoteca por pagar	xxx	xxx
TOTAL PASIVOS	450	100%
PATRIMONIO		
Capital Social	2000	71
Utilidad del ejercicio	800	29
TOTAL PATRIMONIO	2800	100%

PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO

Como el objetivo del análisis vertical es determinar que tanto representa cada cuenta del activo dentro del total del activo, se debe dividir la cuenta que se quiere determinar, por el total del activo y luego se procede a multiplicar por 100.

CÁLCULOS:

Caja: $(10.000/10.500)*100=95\%$

Caja chica: $(500/10.500)*100=5\%$

Cuentas por pagar: $(200/450)*100 = 44\%$

Documentos por pagar: $(250/450)*100 = 56\%$

Capital Social: $(2.000/2800)*100 = 71\%$

Utilidad del ejercicio: $(800/2800)*100 = 29\%$

RECOMENDACIONES

Como se puede observar, el análisis vertical de un estado financiero permite identificar con claridad cómo está compuesto.

Una vez determinada la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información.

Para esto, cada empresa es un caso particular que se debe evaluar individualmente, puesto que no existen reglas que se puedan generalizar, aunque si existen pautas que permiten vislumbrar si una determinada situación puede ser negativa o positiva.

- En cuanto a las cuentas de caja y bancos no debe ser muy representativo, puesto que no es rentable tener una gran cantidad de dinero en efectivo en la caja o en el banco donde no está generando Rentabilidad alguna. Toda empresa debe procurar por no tener más efectivo de lo estrictamente necesario, a excepción de las entidades financieras, que por su objeto social deben necesariamente deben conservar importantes recursos en efectivo.
- Otra de las cuentas a las que se le debe prestar especial atención es a la de las cuentas por cobrar, ya que esto implica que la empresa no reciba el dinero por sus ventas, en tanto que sí debe pagar una serie de costos y gastos para poder realizar las ventas, y debe existir un equilibrio entre lo que la empresa recibe y lo que gasta, de lo contrario se presenta un problema de liquidez el cual tendrá que ser financiado con endeudamiento interno o externo, lo que naturalmente representa un costo financiero que bien podría ser evitado si se sigue una política de cobro adecuada.

- Otra de las cuentas importantes en una empresa es la de Inventarios, la que en lo posible, igual que todos los activos, debe representar sólo lo necesario.
- Los Activos fijos, representan los bienes que la empresa necesita para poder operar (Maquinaria, terrenos, edificios, equipos, etc.), y en empresas industriales y comerciales, suelen ser representativos, más no en las empresas de servicios.
- Respecto a los pasivos, es importante que los Pasivos corrientes sean poco representativos, y necesariamente deben ser mucho menor que los Activos corrientes, de lo contrario, el Capital de trabajo de la empresa se ve comprometido.
- Algunos autores, al momento de analizar el pasivo, lo suman con el patrimonio, es decir, que toman el total del pasivo y patrimonio, y con referencia a éste valor, calculan la participación de cada cuenta del pasivo y/o patrimonio.
- Frente a esta interpretación, se debe tener claridad en que el pasivo son las obligaciones que la empresa tiene con terceros, las cuales pueden ser exigidas judicialmente, en tanto que el patrimonio es un pasivo con los socios o dueños de la empresa, y no tienen el nivel de exigibilidad que tiene un pasivo, por lo que es importante separarlos para poder determinar la verdadera capacidad de pago de la empresa y las verdaderas obligaciones que ésta tiene.

Así como se puede analizar el Balance general, se puede también analizar el Estado de resultados, para lo cual se sigue exactamente el mismo procedimiento, y el valor de referencia serán las ventas, puesto que se debe determinar cuánto representa un determinado concepto (Costo de venta, Gastos operacionales, Gastos no operacionales, Impuestos, Utilidad neta, etc.) respecto a la totalidad de las ventas.

Estas recomendaciones no son una camisa de fuerza, pues el análisis depende de las circunstancias, situación y objetivos de cada empresa.

ANÁLISIS HORIZONTAL

En el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo.

ESQUEMA DE ANÁLISIS HORIZONTAL



**RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S
ANÁLISIS HORIZONTAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX**

	AÑO ANTERIOR	AÑO ACTUAL	VARIACIÓN ABS.	VARIACIÓN REL %
ACTIVOS				
<u>CORRIENTE</u>				
Caja	10000	12000	2000	20
Caja Chica	500	450	-50	-10
Bancos	xxx	xxx		
Cuentas por cobrar	xxx	xxx		
IVA en compras	xxx	xxx		
Impuesto al valor agregado	xxx	xxx		
Anticipo ICE	xxx	xxx		
Anticipo Impuesto a la Renta	xxx	xxx		
Provisión de cuentas incobrables	xxx	xxx		
Inventario de materia prima	xxx	xxx		
Inventario de productos en proceso	xxx	xxx		
Inventario de productos terminados	xxx	xxx		
Suministros de oficina	xxx	xxx		
<u>NO CORRIENTES</u>				
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO				
Edificio e instalaciones	xxx	xxx		
(-) Dep. acumulada edificio	xxx	xxx		

Muebles y enseres	xxx	xxx		
(-) Dep. acumulada muebles y enseres	xxx	xxx		
Maquinaria y Equipos	xxx	xxx		
(-) Dep. acumulada maquinaria y equipo	xxx	xxx		
Equipo de computación	xxx	xxx		
(-) Dep. acumulada equipo de computación	xxx	xxx		
Vehículos	xxx	xxx		
(-) Dep. acumulada de vehículos	xxx	xxx		
TOTAL ACTIVO	xxx	xxx		
PASIVO				
<u>CORRIENTES</u>				
Proveedores	xxx	xxx		
Cuentas por pagar	xxx	xxx		
Documentos por pagar	xxx	xxx		
IESS por pagar	xxx	xxx		
IVA cobrado	xxx	xxx		
15% Participación a trabajadores	xxx	xxx		
25% Impuesto a la Renta por pagar	xxx	xxx		
<u>NO CORRIENTES</u>	xxx	xxx		
Hipoteca por pagar	xxx	xxx		
TOTAL PASIVOS	xxx	xxx		
PATRIMONIO				
Capital Social	xxx	xxx		
Utilidad del ejercicio	xxx	xxx		
TOTAL PATRIMONIO	xxx	xxx		



**RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA MAXIM'S
ANÁLISIS HORIZONTAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX**

	AÑO ANTERIOR	AÑO ACTUAL	VARIACIÓN ABS.	VARIACIÓN REL %
INGRESOS OPERATIVOS				
Ventas	10000	12000	2000	20
Devolución de venta	500	450	-50	-10
Ventas Netas	xxx	xxx	xxx	xxx
Costo de ventas	xxx	xxx	xxx	xxx
Utilidad bruta en ventas	xxx	xxx	xxx	xxx
GASTOS OPERATIVOS				
Sueldos y salarios	xxx	xxx	xxx	xxx
Beneficios sociales	xxx	xxx	xxx	xxx
Horas extras	xxx	xxx	xxx	xxx
Aporte patronal al IESS	xxx	xxx	xxx	xxx
Mantenimiento y reparación de activos fijos	xxx	xxx	xxx	xxx
Depreciación de activos fijos	xxx	xxx	xxx	xxx
Gastos cuentas incobrables	xxx	xxx	xxx	xxx
Servicios básicos	xxx	xxx	xxx	xxx
Gastos suministros y mantenimiento de oficina	xxx	xxx	xxx	xxx
Gastos Generales	xxx	xxx	xxx	xxx
Utilidad operacional	xxx	xxx	xxx	xxx
15% Participación trabajadores	xxx	xxx	xxx	xxx
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	xxx	xxx	xxx	xxx
25% Impuesto a la Renta	xxx	xxx	xxx	xxx
UTILIDAD O PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO	xxx	xxx	xxx	xxx

PROCEDIMIENTOS PARA EL CÁLCULO

Para determinar la variación absoluta (en números) sufrida por cada partida o cuenta de un estado financiero en un período 2 respecto a un período 1, se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2 (año actual)– el valor 1(año anterior). La fórmula sería $P2-P1$.

Para determinar la variación relativa (en porcentaje) de un período respecto a otro, se debe aplicar una regla de tres. Para esto se divide el periodo 2 por el periodo 1, se le resta 1, y ese resultado se multiplica por 100 para convertirlo a porcentaje, quedando la fórmula de la siguiente manera: $((P2/P1)-1)*100$

De lo anterior se concluye que para realizar el análisis horizontal se requiere disponer de estados financieros de dos períodos diferentes, es decir, que deben ser comparativos, toda vez lo que busca el análisis horizontal, es precisamente comparar un período con otro para observar el comportamiento de los estados financieros en el período objeto de análisis.

RECOMENDACIONES

Los datos anteriores nos permiten identificar claramente cuáles han sido las variaciones de cada una de las partidas del balance.

- Una vez determinadas las variaciones, se debe proceder a determinar las causas de esas variaciones y las posibles consecuencias derivadas de las mismas.
Algunas variaciones pueden ser beneficiosas para la empresa, otras no tanto, y posiblemente haya otras con un efecto neutro.
- Los valores obtenidos en el análisis horizontal, pueden ser comparados con las metas de crecimiento y desempeño fijadas por la empresa, para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en la gestión de los recursos, puesto que los resultados económicos de

una empresa son el resultado de las decisiones administrativas que se hayan tomado.

- La información aquí obtenida es de gran utilidad para realizar proyecciones y fijar nuevas metas, puesto que una vez identificadas las causas y las consecuencias del comportamiento financiero de la empresa, se debe proceder a mejorar los puntos o aspectos considerados débiles, se deben diseñar estrategias para aprovechar los puntos o aspectos fuertes, y se deben tomar medidas para prevenir las consecuencias negativas que se puedan anticipar como producto del análisis realizado a los Estados financieros.

3.10.3 Indicadores Financieros

1. INDICADORES DE LIQUIDEZ O A CORTO PLAZO

Mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones (deudas) a corto plazo menor aun año y para atender con normalidad sus operaciones. Sirve para establecer la facilidad y dificultad que presenta la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir en efectivo sus activos corrientes.

RAZÓN CORRIENTE

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Mientras más mayor sea el resultado la empresa tiene mayor posibilidad para cancelar sus obligaciones a corto plazo, si se realiza un análisis periódico la empresa puede prevenir la posibilidad de enfrentar una iliquidez.

PRUEBA ÁCIDA

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACTIVOS CORRIENTES} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVOS CORRIENTES}}$$

Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de sus productos, debido a que respalda el pago de sus deudas con el efectivo u otro activo que no sea los inventarios.

ÍNDICE DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS

$$\text{ÍNDICE DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS} = \frac{\text{COSTO DE VENTAS}}{\text{PROMEDIO DE INVENTARIOS}}$$

Señala el número de veces que el inventario de productos terminados se ha renovado como resultado de las ventas efectuadas en un período determinado. Es preferible una rotación elevada frente a una baja.

El promedio de los inventarios se obtiene sumando el inventario inicial más el inventario final y se divide para dos.

CAPITAL DE TRABAJO

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

Indica la cantidad de recursos que dispone la empresa para realizar sus operaciones, después de satisfacer sus obligaciones o deudas a corto plazo.

2. ÍNDICES DE ESTRUCTURA FINANCIERA Y SOLVENCIA A LARGO PLAZO

ÍNDICE DE SOLVENCIA

$$\text{ÍNDICE DE SOLVENCIA} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

Permite evaluar la estructura de financiamiento del activo total, mientras menor sea la participación del pasivo total en el financiamiento del activo total, menor es el riesgo financiero de la empresa, mayor es el margen de garantía y seguridad para los acreedores y mayor es la capacidad de endeudamiento adicional para atender expansiones.

Se interpreta este indicador diciendo que por cada dólar que la empresa tiene invertido en activos, hay una cantidad en centavos que han sido financiados por los acreedores (bancos, proveedores, empleados, etc.). En otras palabras, los acreedores son dueños de este porcentaje de la compañía, quedando los accionistas dueños del complemento.

ÍNDICE DE PATRIMONIO A ACTIVO TOTAL

$$\text{ÍNDICE DE PATRIMONIO A ACTIVO TOTAL} = \frac{\text{PATRIMONIO}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

Indica el grado de financiamiento del activo total con recursos propios de la empresa mientras más alto sea este índice, mejor será la situación financieras de la empresa, en consecuencia las principales fuentes de financiamiento han sido las contribuciones de capital y de las utilidades obtenidas por la empresa.

ÍNDICE DE CAPITAL NETO A PASIVO TOTAL O APALANCAMIENTO

$$\text{ÍNDICE DE APALANCAMIENTO FINANCIERO} = \frac{\text{PATRIMONIO}}{\text{PASIVO TOTAL}}$$

Permite conocer la proporción entre el patrimonio y el pasivo total. Mientras mayor sea esta proporción, más seguro será la posición de la empresa, si la proporción es menor la posición de la empresa será comprometida y los acreedores tendrán mayor riesgo y menor garantía.

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}}$$

Señala cuantas veces el patrimonio está comprometido en el pasivo total, un índice alto compromete la situación financiera, la que podría mejorar con incrementos de capital o la capitalización de las utilidades.

ÍNDICE DE CAPITALIZACIÓN

$$\text{ÍNDICE DE CAPITALIZACION} = \frac{\text{CAPITAL NETO FINAL DEL PERÍODO}}{\text{CAPITAL NETO INICIAL DEL PERÍODO}}$$

Mide la política de la empresa sobre las decisiones de reinversión en la empresa, de una parte o de la totalidad de las utilidades.

3. ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Se denomina rentabilidad a la relación entre la utilidad alguna variable ventas, capital, activos, etc. La que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero.

RENTABILIDAD SOBRE VENTAS

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE VENTAS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

Permite conocer la utilidad por cada dólar vendido. Este índice cuando es más alto presenta una mayor rentabilidad, esto depende del tipo de negocio o actividades de la empresa.

RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO TOTAL

$$\text{RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO TOTAL} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

Mide el beneficio logrado en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento. Si el índice es alto la rentabilidad es mejor, esto depende de la composición de los Activos, ya que no todos tienen igual rentabilidad.

CAPACIDAD DE PAGO O ÍNDICE DE COBERTURA DE LA DEUDA

$$\text{CAPACIDAD DE PAGO} = \frac{\text{UTILIDAD LÍQUIDA}}{\text{CAPITAL E INTERESES A CUBRIRSE}}$$

La capacidad de la empresa para satisfacer el pago del capital e intereses por préstamos contraídos, se mide a través de la obtención de utilidades. Cuando el índice es alto presenta mejores condiciones de cobertura de la deuda.



3.11 PROPUESTA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

La presente propuesta de Seguridad Industrial contiene definiciones breves de términos utilizados en materia de seguridad; se identifican los riesgos a los que están expuestos los trabajadores de MAXIM'S; recomendaciones de prevención y gestión de riesgos; capacitación; la señalización que deben utilizar y un formato de un Plan de Emergencia, donde se hace énfasis en la fase de evacuación formulando recomendaciones para una actuación correcta durante un siniestro.

Lo que se pretende con esta propuesta es instruir a los trabajadores de MAXIM'S acerca de la prevención de riesgos y buenas prácticas de higiene en la cocina.

3.11.1 Seguridad Industrial

Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y control de las causas de los accidentes en los lugares donde se desarrolle la actividad dentro de MAXIM'S.

3.11.2 Riesgo del Trabajo

Es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de los trabajadores de MAXIM'S con la presencia de accidentes, enfermedades y estados de

insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en el proceso productivo.

3.11.3 Factor o Agente de Riesgo

Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción hacen posible la presencia del riesgo.

Clasificación internacional de los factores de riesgos.- Se describen en seis grupos:

Físicos.- Originados por iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

Mecánicos.- Producidos por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo.

Sobre este elemento es que debemos incidir para prevenir los riesgos.

Químicos.- Originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

Biológicos.- Ocasionados por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias producidas por plantas y animales. Se suman microorganismos transmitidos por vectores como insectos y roedores.

Ergonómicos.- Originados en posiciones incorrectas, sobreesfuerzo físico, levantamiento inseguro, uso de herramientas, maquinaria e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

Psicosociales.- Los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso del trabajo, pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral,

extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo rotativo, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

ACCIDENTE DE TRABAJO.- Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona a los trabajadores de MAXIM'S una lesión corporal o perturbación funcional con ocasión o por consecuencia del trabajo.

Se registrara como accidente de trabajo, cuando tal lesión o perturbación fuere objeto de la pérdida de una o más de una jornada laboral.

INCIDENTE.- Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo en el que los trabajadores de MAXIM'S afectados no sufre lesiones corporales, o en el que estos solo requieren cuidados de primeros auxilios.

ENFERMEDAD PROFESIONAL.- Es la afección aguda o crónica causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador en MAXIM'S y que produce incapacidad.

3.11.4 Gestión de Prevención de Riesgos

Instrumento para organizar y diseñar procedimientos y mecanismos dirigidos al cumplimiento estructurado y sistemático de todos los requisitos de prevención de riesgos laborales. El establecimiento de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales responde a una necesidad creciente de las empresas a garantizar la protección de sus trabajadores, mejorando el clima laboral y el funcionamiento de la empresa.

- **OBLIGACIONES**

PARA EL EMPLEADOR

Basado al Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 11, son obligaciones generales dela propietaria de MAXIM'S las siguientes:

- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
- Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
- Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
- Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
- Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa.
- Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo.

TRABAJADORES

Basado al Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 13, son obligaciones generales de los trabajadores de MAXIM'S las siguientes:

- Participar en la prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
- Asistir a los cursos sobre la prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
- Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
- Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

- Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.
- No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
- **SEGURIDAD E HIGIENE**

Las 2 áreas principales en las operaciones del servicio de alimentos son:

- El área de preparación de los alimentos.
- El área de servicio de los alimentos

En ambas áreas, la seguridad y la higiene son de gran importancia. No obstante en términos generales se puede asumir que los factores de seguridad/accidente son preponderantes dentro del complejo de la cocina, por diversas razones:

1. La cantidad de maquinaria estática y automatizada en el uso diario.
2. El estilo de la superficie del suelo, que puede ser engañoso para las demandas del trabajo.
3. La variedad y cantidad de utensilios que, si se emplean erróneamente, pueden ser fatales.
4. La actividad casi frenética que puede haber durante un período de servicio urgente.

EQUIPO Y MAQUINARIA.

Si consideramos el punto 1, existen varios riesgos asociados con el uso de maquinaria automatizada como máquinas mezcladoras para trabajo pesado, asimismo, hay equipo estático, es decir, aparatos de gas tales como estufas u hornos, cualquiera de estas o más podrían causar un accidente, si no son usados apropiadamente.

Equipo de gas

Las estufas u hornos de gas, deben adaptarse con dispositivos a falla de flama, también es de gran importancia contar con servicios de extracción adecuados de manera que el humo pueda extraerse del área de trabajo. Lo más recomendable es mantener el piloto de la estufa apagado para evitar desperdicio de combustible.

El equipo eléctrico y de gas debe ser objeto de mantenimiento regular y de contratos de servicio profesionales.

Asadero de pollos

El equipo recomendado para la elaboración de pollos a la brasa es el horno ecológico, que es un diseño alternativo para las parillas de las pollerías que evita la quema de grasa con el carbón en combustión debido al goteo que se produce desde el producto, disminuyendo la contaminación del mismo y evitando el humo y los malos olores.

Todos los equipos y los utensilios empleados para la elaboración de Pollos a la brasa deberán ser de material que no transmitan sustancias tóxicas, ni olores ni sabores extraños y desagradables; se recomienda ser impermeables, resistente a la corrosión y capaz de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección, asimismo que excluyan la posible contaminación y alteración de los alimentos con combustibles, lubricantes, fragmentos metálicos, agua contaminada u otro contaminante.

Hornos

Siendo parte principal en el funcionamiento del restaurante, debe tenerse un control constante para verificar su óptimo funcionamiento:

- Revisar que el motor funcione correctamente y cuente con aceite.
- Verificar las fajas antes de encontrarse en una hora pico y antes de empezar su turno de trabajo.

- Revisar que las barras de los pollos funcionen correctamente.
- Verificar que tengan corriente y que las fajas no tengan rajaduras.
- Verificar la limpieza y correcta posición de la bandeja que recibe la grasa.

Ductos

Los Ductos deben limpiarse semanalmente para evitar los posibles incendios.

- Quitar toda la grasa que se encuentre incrustada en las paredes de los ductos.
- Utilizar raspadores o espátulas de metal.

Freidoras

- Revisar el estado del papel filtro. Cada uno dura para cuatro filtradas.
- Verificar que tengan corriente.
- Al realizar el filtrado se deben de limpiar y dejarlas operativas para el siguiente turno.

Equipo automatizado

Los operadores de ninguna manera deberán distraerse mientras están usando el equipo. Siempre se deberán desconectar las máquinas cuando no se utilicen, e incluso durante las sesiones de limpieza.

Mantenimiento y reparación del equipo

El jefe de cocina debe cerciorarse de que todas las máquinas se encuentren en perfecto estado antes de su uso.

SUPERFICIES DEL PISO

Muchos otros accidentes pueden ocasionarse por descuido, por ejemplo, derramamientos de agua, grasa, aceite y otros enseres sobre el piso. La regla es limpiar inmediatamente, cualquier sustancia que se derrame y si es necesario, realizar una limpieza más profunda con agua y detergente.

HIGIENE PERSONAL

Todo el personal que trabaja en contacto directo con los alimentos, superficies de contacto y materiales de empaque, deben cumplir con las prácticas de seguridad industrial e higiene, a fin de evitar la contaminación de los alimentos.

Limpieza

Toda persona que labora en el área de proceso, de horneado y despacho, deberá mantener una esmerada limpieza personal especialmente mientras esté en servicio. Usará uniforme apropiado que estará en buen estado de conservación, bien limpio y que sea de color claro, esta debe cubrir la mayor parte del tronco e incluso el cuello. Así se evitará la contaminación de los alimentos, de las superficies de contacto con los alimentos o con los materiales desempaque.

Como parte de la higiene personal se debe considerar:

- Baño diario de todo el personal
- Lavado de cabello diario
- Mantener las uñas limpias y cortas
- Mantener el uniforme limpio
- En el caso de las mujeres nunca deben de usar cosméticos mientras realizan su trabajo en la cocina.
- Usar implementos para cubrir y sujetar el cabello.
- Los varones que laboran deberán estar afeitados
- Los protectores de polvo con filtro para la boca son de uso obligatorio para el personal del área de proceso.

El responsable de verificar el cumplimiento de estos aspectos es el Asistente de Gerencia.

Lavado de Manos

Toda persona que labora en el área de procesamiento de alimentos, deberá realizar un minucioso y cuidadoso lavado de las manos, con jabón y abundante agua e inmediatamente desinfectarlas y con bastante frecuencia.

Se lavarán antes de empezar a trabajar y/o en cualquier momento en que hayan podido ensuciarse o contaminarse. También en los siguientes casos:

- Antes de empezar la jornada de trabajo.
- Luego de ir al baño.
- Luego del descanso, antes de retornar a las labores de trabajo.
- Luego de manipular materiales de desecho o contenedores sucios.

El asistente de gerencia deberá colocar carteles en sitios estratégicos para que el personal tenga en cuenta las indicaciones mencionadas al respecto.

El personal no debe usar joyas y otros accesorios u objetos inseguros que puedan caer en el alimento o contenedores, en el período que éstos son manipulados.

Asimismo se consideran incorrectos, entre otros los siguientes actos:

- Toser o estornudar sobre los productos y utensilios.
- Escupir en el piso.
- Comer durante el manipuleo de alimentos.
- Masticar goma.
- Tomar bebidas alcohólicas
- Asistir en estado de ebriedad
- Fumar, etc.

El Asistente de Gerencia deberá colocar carteles en sitios estratégicos para que todo el personal tenga en cuenta las indicaciones mencionadas en el presente ítem.

Examen Médico

El personal que labora en un asadero de pollos deberá contar con Carnet de Sanidad vigente emitido por el Ministerio de Salud como requisito para laborar en el establecimiento. Este deberá ser renovado antes de su caducidad que es un año.

El personal que presente síntomas de enfermedad infecto-contagiosa debe ser retirado de zonas donde se manipule la carne de pollo y otros; y no se debe permitir su ingreso hasta que se encuentre en condiciones óptimas de salud para el trabajo.

Ninguna persona que tenga heridas o lesiones debe manipular los alimentos ni superficies que tengan en contacto con éste, mientras la herida no haya sido completamente protegida por un revestimiento impermeable firmemente asegurado y de color visible. Para este fin la empresa contará con un botiquín de primeros auxilios.

Capacitación en higiene en la cocina

Todo el personal que trabaje en contacto con los alimentos ya sean crudos o cocidos debe ser instruido en manipulación higiénica de alimentos e higiene personal, a fin de que sepa adoptar las precauciones necesarias para evitar posibles contaminaciones.

SUPERFICIE DE TRABAJO

- Deben ser superficies fácilmente lavables.
- Las mesas pueden ser de acero inoxidable, formica o mármol.

LOCALES

- Deben estar bien iluminados, ventilados y contar con suficiente espacio.
- La luz artificial debe ser suficiente, bien distribuida y no muy intensa sobre la superficie de trabajo.
- Debe haber, también, instalaciones sanitarias adecuadas para el personal.

Techos

El techo del establecimiento debe encontrarse en buen estado de conservación (calaminas, vigas, etc.). Es necesario que el techo impida la acumulación de suciedad para lo cual se debe realizar una limpieza general cada mes. El responsable de la verificación del cumplimiento de este requisito será el Asistente de Gerencia.

Ventanas

Las ventanas de la cocina deberán impedir la acumulación de suciedad y ser fáciles de limpiar.

Deberán mantenerse higiénicas, en buen estado y estar provistas de mallas de nylon que impidan el ingreso de insectos u otros animales. Las mallas se recomiendan cambiar dos veces al año o cuando se hayan deteriorado.

La limpieza de las ventanas como de las puertas del establecimiento debe realizarse semanalmente.

Las Puertas de la cocina

Las puertas tendrán una superficie lisa y no absorbente, impermeables y de fácil limpieza y estar provistas de medios que eviten el ingreso de insectos u otros animales, así las puertas de ingreso hacia el almacén y la sala de proceso se recomienda que sean de cierre ajustable.

La limpieza estricta de las puertas con que cuenta el establecimiento, se llevará a cabo semanalmente por el personal de limpieza de turno designado.

El Alumbrado

La iluminación en el área de proceso y en los puntos de inspección debe ser con alumbrado natural o artificial, cuya intensidad no debe ser menor a 220 Lux. Los fluorescentes suspendidos en las diferentes zonas del establecimiento deberán contar con protección para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura. Los fluorescentes deben ser limpiados mensualmente.

Abastecimiento de Agua

El agua a utilizarse debe obtenerse de la red pública y/o de un tanque de almacenamiento elevado. Su distribución a todas las áreas es a través de tuberías plásticas (PVC).

Ventilación

Es necesario que exista un sistema de ventilación eficiente, para evitar la acumulación excesiva de calor, humo, olor, de polvo y así contribuirá la eliminación del aire interior contaminado.

Interiores

Las paredes deben ser impermeables a la grasa y al polvo, deben ser lisas y fáciles de limpiar. La mejor superficie la constituyen los azulejos vidriados.

Los pisos deben lavarse fácilmente y no ser permeables, se recomienda una superficie de loseta anti deslizante.

CADENA DE MANDO

La cadena de mando desciende, desde el gerente en la parte superior, hasta el jefe de cocina. De esta forma se dividen las responsabilidades de salud y seguridad.

HIGIENE DE LAS COCINAS

Cocina Caliente

- Toda la cocina debe estar impecable al inicio de los trabajos.
- El área de cocina caliente debe tener un fregadero, para el lavado de ollas, sartenes, y todo el menaje utilizado en la cocina caliente.
- Debe usarse detergente anti grasa, esponja de acero y vegetales.
- Debe haber un recipiente plástico con tapa y una bolsa plástica en su interior para los desperdicios.
- El recipiente de los desperdicios debe lavarse por lo menos una vez al día.
- La campana de la cocina debe lavarse todos los días, al finalizar la jornada.
- Las heladeras y los freezer's deben estar limpios y ordenados.
- Las mercancías deben estar proporcionadas y listas para manufacturar.
- No debe mezclarse en un mismo recipiente diferentes rubros de mercancías.
- Las heladeras y los freezer's de la cocina caliente, deben estar dispuestas de la siguiente manera, y aproximadamente a 1 grado de temperatura:
 - Un lugar para carnes vacunas.
 - Un lugar para aves.
 - Un lugar para guarniciones ya cocinadas.
 - Un lugar para legumbres y verduras crudas, deben estar limpias y protegidas con papel adherente, en esta se guardarán también los huevos.

- Debe haber un lugar en las heladeras para conservar guarniciones ya cocinadas, estas deben estar envasadas en; acero inoxidable, vidrio o plástico.
- Cuando se abren las latas de productos envasados al natural, estos deben pasar a recipientes de cristal, de acero o plástico.
- Las heladeras o freezer's para guardar estos productos se deben encontrar dentro del arrea.
- Las heladeras y freezer's deben tener estantes en su interior, deben tener una limpieza y mantenimiento continuo.
- La cocina y todas las maquinas que se usen para manufacturar, deben ser lavadas al final de cada servicio y el lugar físico de la cocina, el piso, debe ser lavado con detergente y agua a presión.
- El personal de limpieza debe trabajar con guantes de goma, delantales plásticos y botas de goma.

Cocina Fría

Mise En Place:

Son varias las etapas de la Mise En Place de la cocina y son las siguientes:

Carnicería

- Mesada con tablas de madera o plástico.
- Fregadero doble con agua caliente, para lavar.
- Debe higienizar la mesada, al cambiar la materia prima.
- El cocinero debe preparar la mercancía cuando llega del depósito.
- Debe separar la mercancía que se usara próximamente y la que se va a congelar.
- Las mercancías del día se pasaran a las heladeras de despacho.
- Las que no, pasaran a la cámara frigorífica.
- Para congelar piezas en un mismo contenedor hay que separarlas mediante folios plásticos.

- En las cámaras se debe sectorizar las mercancías, evitando mezclar diferentes materias primas.
- Cuidar en forma continua la temperatura de las cámaras frigoríficas.
- Las cámaras deben lavarse internamente 2 veces a la semana.
- El piso de la cocina fría debe lavarse cada vez que se termina de realizar la Mise En Place.
- Para la Mise En Place del despacho la mercancía debe tener un recipiente para cada clase.
- Cuando se transporta mercancía de un lugar a otro, no se debe hacer con las manos.
- Trabajar ordenadamente en la cocina, cada cocinero debe tener una mesa para realizar su trabajo.
- Cuando un cocinero debe pasar la pieza que está trabajando a otro, deberá usar un plato para protegerse de las manchas.
- Cuando se manipulan utensilios de cocina como espumaderas, cucharas, etc., debe tratar de protegerse de las manchas.
- El desarrollar el trabajo con buenos hábitos es colaborar para un mejor trabajo en equipo.

Preparación de las verduras:

Es una tarea que tiene muchos desperdicios, generalmente en la zona de preparación de fríos se le destina una mesada, un fregadero hondo, el pela papas, tablas para cortar, etc.

- La mercancía debe estar bien ubicada en el área antes de comenzar el trabajo.
- Tener cerca el recipiente de los desperdicios.
- Cuando se trabaja sobre la tabla y hay muchos desperdicios, no dejar acumular demasiado.
- Tener cerca el recipiente donde se va a dejar la mercancía para manufacturar.
- No mezclar las materias primas en un mismo recipiente.

- Al finalizar la tarea, se lavaran todos los utensilios usados, la mesada y el piso.

Cortadora de fiambres:

- Los fiambres deben estar puestos en bandejas dentro de heladeras.
- La cortadora de fiambres, debe estar continuamente limpia.
- No cortar pan con la cortadora que se usa para el fiambre.
- Si se cortara una pieza que está inmersa en salsa, sacar primero la salsa y después cortar la pieza.
- Afilar la cortadora regularmente, al terminar limpiar bien.
- Cuando se usa por última vez la cortadora, limpiarla a fondo.

Picadora de carne:

- Después de cada uso hay que limpiarla.
- Es parte de las maquinarias de la Mise En Place, por lo tanto se encuentra en la cocina fría.
- Cuando se usa la Picadora de carne, debe tenerse cuidado y sacar todo lo que se ha puesto a picar.
- No debe quedar nada sin limpiar, ya que si no se limpia, se pudrirían los restos de la materia prima.

Licuada:

- Es otro de los utensilios que se usan en el Mise En Place.
- Cuando se usa la licuadora, debe lavarse bien con agua caliente al término de haber preparado una composición.
- Si no es bien lavada, el sabor que se ha licuado pasará al próximo licuado, especialmente cuando se licúan sabores fuertes, (cebolla, etc.).
- Al término de la jornada, hay que lavar y secar la licuadora a fondo.
- Todos los utensilios que se usen para manipular alimentos se debe limpiarlos y usar el sentido común para el menester.

Lavado De Vajilla

- La vajilla se compone de; Cubertería, Cristalería y Porcelana, el lavado de la vajilla se lleva a cabo en un área destinada especialmente para eso.
- El área de lavado consta de; máquina lava vajilla, mesadas con bachas hondas revestidas de goma.
- Se debe usar detergentes desengrasantes.
- Se complementan los utensilios de lavado con; esponjas de acero y vegetales, rejillas y repasadores.
- La cubertería al llegar al área de lavado debe pasar a un recipiente con agua caliente y jabón, antes de introducirlo en la lava vajillas.
- Al término del lavado, los cubiertos deben ser secados de inmediato.
- No debe haber cubiertos dispersos en el área de lavado.
- Una vez terminada la tarea de lavado, debe hacerse un control de los mismos.
- Los platos tienen también un canasto especial para su lavado, deben secarse de inmediato después del lavado.
- Deben ubicarse al término del lavado, en el lugar que le corresponden.
- La cristalería, es el artículo más delicado que tiene el área de lavado, por su fragilidad y porque no debe haber grasa donde se manipule este servicio.
- Pasar 2 veces por la máquina de lavado si fuera necesario.
- El personal del sector de lavado, además de su uniforme, debe usar botas, delantales plásticos y guantes.
- Como el área es muy húmeda, se debe secar al término de la jornada.

Depósitos

- Tienen 2 sectores; uno para mercaderías perecederas y otro para no perecederas.
- Los depósitos de productos perecederos deben tener envases y estantes adecuados.
- Los productos deben ser revisados antes de almacenarlos.

- Debe evitarse almacenarlos en el envase de origen.
- Las estanterías deben estar limpias y ser de fácil acceso.
- Las mercaderías deben agruparse por familias.
- Debe tenerse en cuenta la caducidad de las mismas.
- No debe haber productos en el piso.
- Lavar el piso a diario.
- No debe tocarse ningún producto con detergentes y lavandinas, que se usan para la limpieza del piso.
- Los depósitos de los productos no perecederos, tienen las mismas características que los depósitos de productos perecederos.
- Sus estanterías deben ser fuertes y lo suficientemente anchas como para almacenar todo tipo de mercancías.
- Deben estar separadas del piso.
- Cada producto debe conservarse de manera indicada.
- No debe haber envases descartables dentro de los depósitos.
- No debe mezclarse los productos con envases vacíos con los llenos.
- No deben mezclarse productos de limpieza con productos comestibles.

Área de despacho de bebidas

- Esta área funciona a la vista del cliente, por lo tanto, su operación debe estar en consonancia con el lugar donde se desarrolla.
- El personal debe estar correctamente uniformado, limpio y pulcro.
- El área consta de un mostrador.
- Los detergentes y todos los productos de limpieza, deben mantenerse alejados de los alimentos y bebidas.
- Al término de la jornada, hay que efectuar la Mise En Place, para el día siguiente.
- Todos los productos que se almacenan en las heladeras, deben tener su envase.

- Los productos que se almacenan por unidades tapadas y envasadas deben limpiarse adecuadamente, antes de almacenarlos en las heladeras para su venta o uso.
- Todas las botellas que se comercialicen por medidas, al término de su uso, deben ser debidamente tapadas y puestas en lugar seguro.
- El uso de los productos que son porcionados y se venden por partes, deben ser controlados por los encargados que lo sirven.
- Toda la Mise En Place de los productos a usar como adornos o como partes de no mucha transcendencia en el producto importante, deben ser respetados y manipulados con toda seriedad.

El Área de Proceso

Las áreas transitables desde la recepción, el almacén, la sala de proceso, el comedor, el área de despacho y alrededores deben mantenerse limpios.

Las salas de proceso y de horneado deben garantizar buenas condiciones higiénicas para efectuar las operaciones de acondicionamiento y cocción de la carne de pollo; como resultado de una óptima distribución de equipos se aprovechará el espacio disponible y así se evitará la contaminación de los alimentos y su posterior deterioro.

El piso de todo el establecimiento que incluye recepción, almacén, proceso, horneado, despacho y comedor debe ser de material impermeable, lavable, antideslizante y sin fisuras ni grietas; para que en lo sucesivo se evite la acumulación de grasas y suciedades.

Todas las paredes cercanas a los hornos deben ser resistentes al calor, así como de fácil limpieza y desinfección; ser impermeables, no absorbentes, ni porosas y pintadas de un color claro.

Por otro lado, todas las repisas, estantes y gabinetes con que cuentan serán objeto de su respectiva y estricta limpieza semanal.

Proceso de recepción y almacenamiento de productos (pollos)

Recepción

Para la recepción de las mercaderías es indispensable que se cuente con balanzas, termómetros y medidores de volumen. Además todo el personal que recibe las mercaderías debe cumplir con las reglas de higiene apropiadas, debe estar uniformado, con el cabello corto, las manos limpias, las uñas cortas y limpias y aseados.

El bodeguero deberá tener sumo cuidado a la recepción de los productos, sobre todo con los productos crudos; por ello deberá:

- Comprobar al momento que recibe la mercadería que es el proveedor correcto que la documentación se encuentra correcta.
- Verificar y constatar que el peso y la cantidad sean las correctas de acuerdo a la documentación presentada.
- Revisar que los empaques de los alimentos estén en buenas condiciones de tal manera que se asegure su óptima calidad y limpieza.

Requisitos Aplicables a la Materia Prima

Los pollos crudos frescos o congelados, deben ser inspeccionados en la recepción.

No se deberá aceptar carne de pollo descompuesto o con sustancias extrañas. Se considerará el peso en promedio establecido, con la piel intacta, de color y olor característicos. Las carnes de pollos, que no se procesan inmediatamente se deberán almacenar en la cámara de refrigeración para evitar al mínimo los daños.

Los ingredientes como los aderezos, las cremas, los aliños, el ají, la salsa, pasta de tomate, mayonesa deberán estar en condiciones óptimas de higiene, asimismo las verduras como la lechuga, pepinillo, rabanitos, tomates y otros deben estar frescos, sanos y debidamente seleccionados, lavados y desinfectados.

Los insumos como condimentos, especias y aceites deberán estar totalmente identificados, etiquetados, ordenados y dentro de la fecha de vencimiento.

Los alimentos que se manipulan para su preparación deben estar expuestos a la temperatura ambiente en el menor tiempo posible.

Se debe de evitar en todos los casos la descongelación a temperatura ambiente mediante la aplicación de agua.

Prevención por Contaminación Cruzada

La materia prima en este caso los pollos que no hayan sido procesados, no deberán ser llevados más allá de la zona del horneado, evitando así la contaminación de los pollos cocidos.

Se deberá evitar cualquier contacto de las partículas del carbón de madera con los alimentos.

Los equipos y utensilios que haya entrado en contacto con materia prima o con material contaminado deberán limpiarse y desinfectarse cuidadosamente.

Almacenamiento de Desechos y Eliminación

El material de desecho debe manipularse de tal manera que se evite la contaminación de los alimentos o del agua potable.

Se tomará las precauciones necesarias para impedir el acceso de las plagas a los desechos. Los desechos provenientes de las zonas de manipulación de alimentos como de las carnes de pollos, las verduras, etc. así como de las otras áreas de trabajo se deben retirar en forma diaria.

Deben limpiarse y desinfectarse los receptáculos de los desechos, que han sido usados para su almacenamiento en bolsas de desechos, con sus respectivas tapas, inmediatamente después de la evacuación de éstos.

Se recomienda la separación de desechos:

- Orgánicos (restos de pollo)
- Aceites usados
- Carbón
- Vidrios
- Empaques de plástico
- Aluminio
- Papel

Y considerar: Reciclar, rehusar, recuperar materias primas y utilizar botes de basura que identifiquen qué desechos se deben colocar. (Vidrio, orgánicos no reciclable, orgánicos y plástico).

Botes recomendables para la ubicación de desechos.



PRIMEROS AUXILIOS

Es responsabilidad de la gerencia, asegurarse de que todo el personal conozca los procedimientos a seguir en caso de accidentes o de emergencia.

Una de las precauciones es incluir en la fuerza laboral a uno o más miembros del personal que estén capacitados en primeros auxilios. Además siempre se debe contar con un botiquín de primeros auxilios. De esta manera, se pueden atender heridas internas en una base interna.

Botiquín De Primeros Auxilios



Descripción: Según sea el tipo de riesgo laboral de cada empresa se adaptará el contenido adecuándolo a su necesidad. Sus medidas deben ser de 50 x 50 x 20 cm, con dos puertas contenedoras que una vez abiertas llevan sus medidas a 50 x 100 x 10 cm, de tal forma que capacidad permita contener los más variados elementos de curación, abasteciendo a todos los trabajadores en los primeros auxilios.

Contenido del Botiquín de Primeros Auxilios:

- Guía sobre primeros auxilios.
- Vendas adhesivas color azul, detectables.



- Parche estéril para ojos, con venda



- Venda triangular estéril



- Alfileres de seguridad



- Vendas estériles de tamaño mediano



- Crema antiséptica



- Dediles de plástico



- Solución para ojos



- Aspirinas



- Tijeras de acero inoxidable



- Pinzas de acero inoxidable (para extraer astillas)



- Venda adhesiva a prueba de agua



- Cinta adhesiva elástica



- Hisopos



- Pomada para quemaduras



- Paquetes de algodón estéril



- Vendaje ajustable



- Venda con grasa de parafina



- Alcohol etílico



- Agua oxigenada



- Guantes descartables



- Analgésico Antiinflamatorio en Gel



RECOMENDACIONES PARA EVITAR QUEMADURAS EN LA COCINA

- ❖ No poner demasiadas ollas en los fogones de la estufa.
- ❖ Colocar los mangos de las ollas lejos de los quemadores y nunca el mango de la olla debe mirar hacia afuera o en la orilla de la estufa.
- ❖ Ajustar las llamas de los quemadores para que solo aquella parte inferior de la olla se caliente.

- ❖ No usar ropa holgada cuando trabaje cerca de estufas, hornos u otras máquinas.
- ❖ Mantener las mangas abotonadas.
- ❖ Tener mucha precaución cuando inspeccione los alimentos calientes que están en el fogón.
- ❖ Depositar con cuidado en el agua hirviendo las bolsas con alimentos congelados para evitar salpicaduras.
- ❖ No dejar sin atender el aceite o la grasa caliente.
- ❖ Pedir ayuda cuando tenga que cargar o mover una olla pesada con líquido caliente.
- ❖ Usar agarraderas para ollas calientes al sacar objetos del microondas y levante la tapa con cuidado para que salga el vapor.

Seguridad al freír:

- Proporcionar freidoras con recipientes de vaciado de grasa automático.
- Proporcionar freidoras que viertan automáticamente los alimentos en el aceite caliente.
- Proporcionar y utilizar protectores de salpicaduras en las freidoras.
- Usar ropa protectora, agarraderas para ollas calientes, guantes o mitones.
- Sacudir el exceso de cristales de hielo del alimento antes de colocar la canasta de la freidora en el aceite caliente.
- Llenar solo a la mitad las canastas de las freidoras.
- Alzar y bajar suavemente las canastas de las freidoras.
- No colocarse muy cerca del aceite caliente ni inclinarse sobre este.
- Mantener los líquidos y las bebidas alejados de las freidoras.

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR LAS HERIDAS POR CORTES Y PINCHAZOS

- ❖ Proporcionar cuchillos del tamaño y tipo adecuado para cada tarea.
- ❖ Proporcionar abre cajas para abrir empaques.

- ❖ Disponer de un almacenamiento adecuado para los cuchillos (porta cuchillos para mesas o paredes o bloques para almacenar cuchillos).
- ❖ Proporcionar guantes resistentes a cortaduras que cubran las muñecas, que se ajusten bien y tengan costuras cerradas y resistentes.
- ❖ Dar a los trabajadores el tiempo necesario para que realicen su trabajo en forma segura.
- ❖ Usar con cuidado los electrodomésticos industriales:
- ❖ El uso adecuado de los dispositivos que ahorran tiempo de trabajo, como rebanadoras, moledoras y mezcladoras, requiere de una capacitación eficaz de los nuevos empleados y una supervisión continua, para asegurar que se siguen todos los procedimientos necesarios.
- ❖ El Jefe de cocina debe poner el ejemplo siguiendo a diario los métodos de trabajo adecuados e instando a los demás a que también lo hagan.
- ❖ Los manuales de uso y de seguridad de todos los equipos deben estar disponibles para todos por si alguien necesita consultar más información.

Rebanadoras:

Colocar el botón de la cuchilla en velocidad cero después de cada uso. Al limpiar la cuchilla, asegurarse de que el aparato esté apagado (off) y limpiarlo desde el centro hasta el borde para prevenir cortaduras por el borde de la cuchilla.

Moledoras/ablandadoras:

Introducir el alimento en la moledora usando la palanca. Nunca poner los dedos en las aberturas por donde se introduce el alimento. Mantenerlas cubiertas de seguridad cerradas todo el tiempo que esté operando la máquina.

Batidoras:

Asegurarse de que las aspas de la batidora estén ajustadas adecuadamente y que la plataforma que eleva el recipiente para mezclar esté asegurado en su lugar antes de prender el aparato. Siempre parar la máquina para vaciar el recipiente mezclador.

Lavavajillas:

Colocar bien los trastos en las canastillas de la lavadora. No sobrecargar las canastillas ni forzar para introducir las en la máquina. Si la bandeja se atasca en el lavavajillas, utilizar un palo largo con un gancho para jalarla hacia afuera. Usar guantes de goma para evitar el contacto con jabones o sustancias químicas fuertes.

Seguridad en el manejo de cuchillos:

- Mantener los cuchillos afilados (los cuchillos desafilados son peligrosos).
- Mantener los mangos de los cuchillos en buen estado y ajustar o reemplazar los que están sueltos.
- Nunca dejar los cuchillos remojando en agua.
- Colocar un paño antideslizante o un trapo húmedo debajo de las tablas para cortar.
- Dejar de cortar y colocar el cuchillo en una superficie plana y segura si hay interrupción cuando se esté cortando.
- Pasar los cuchillos a sus compañeros de trabajo colocándolos en la superficie de trabajo o con el filo mirando hacia abajo.
- Nunca tratar de agarrar un cuchillo que se esté cayendo, en cambio advertir a los demás.
- Transportar y almacenar los cuchillos en fundas o estuches protectores siempre que sea posible.

- Mantener doblados los dedos de la mano con que está agarrando el alimento que corta.

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR LAS DISTENSIONES Y TORCEDURAS

Las torceduras y distensiones se pueden prevenir fácilmente, si los trabajadores siguen los cuatro pasos siguientes para levantar adecuadamente las cargas.

Tareas de limpieza:

- ❖ Conocer todos los posibles riesgos que representan las tareas de limpieza como lavar trastos, retirar los objetos de las mesas, trapear los pisos y vaciar la basura.
- ❖ Estas tareas a menudo requieren de movimientos repetitivos para agarrar, alcanzar objetos lejanos o levantar cargas, lo que puede ocasionar torceduras o distensiones en el cuello y la espalda, especialmente cuando se adoptan posturas forzadas.
- ❖ Reducir la frecuencia con que levanta objetos al sacar la basura, utilizando bolsas de basura con mangos y ruedas o basureros con ruedas de modo que se limite el peso de la carga que hay que levantar y arrojar.
- ❖ Limitar el tamaño de los botes de basura para reducir el peso de la carga que los empleados deben levantar y arrojar.
- ❖ Instalar los depósitos de basura al nivel del piso o por debajo.
- ❖ Reordenar los espacios de trabajo para que los suministros que se utilicen normalmente estén más a la mano y se prevengan estiramientos o posiciones forzadas de espalda, hombros o muñecas.
- ❖ Variar las tareas repetitivas espaciando las actividades.
- ❖ Disminuir la altura de la llave del lavadero para que quede al nivel de la cintura y se requiera de menos estiramiento.
- ❖ Limitar el tamaño de los recipientes para platos sucios con el fin de reducir la cantidad de platos sucios que se pueden apilar y cargar en

un solo viaje. De ser posible, disponer de carritos para colocar encima los recipientes para platos sucios y así reducir la distancia que los empleados deben cargarlos. También se le debe advertir al personal que no llene en exceso las palanganas, para evitar tener que cargar y transportar un gran peso.

Cuatro pasos para levantar cargas adecuadamente:

1. Examinar la carga

- Pedir ayuda si la necesita.
- Revisar si hay astillas, clavos o grapas expuestas.
- Usar guantes si es necesario.
- Asegurarse de que el área esté despejada antes de intentar levantar objetos pesados.
- Nunca levantar nada a menos que sepa adónde se va a colocar.

2. Levantar la carga

- Acercar la carga al cuerpo lo más que pueda antes de levantarla.
- Mantener la cabeza alta y la espalda derechas y doblar las rodillas flexionando la cadera.
- Levantar la carga con las piernas, no con la espalda.

3. Desplazarse

- Mantener la carga cerca del cuerpo.
- Mirar por dónde va.
- Cambiar de pie para dar la vuelta, no girar el cuerpo.

4. Situarse y bajar la carga

- Cuando se vaya a bajar la carga, dejar que los músculos de las piernas hagan el trabajo.
- Asegurarse de que los dedos de las manos y los pies no vayan a quedar atrapados cuando se coloque la carga en el suelo.

RECOMENDACIONES PARA EVITAR RESBALONES, TROPEZONES Y CAÍDAS

Los resbalones y las caídas pueden ocurrir en superficies mojadas o sucias o en áreas donde cambia el tipo de piso (por ejemplo del área del comedor a la cocina). En el restaurante, las áreas que por lo general presentan pisos resbalosos son aquellas que reciben las salpicaduras del agua con que se lavan los platos o en las que hay agua estancada, las que tienen equipos o tuberías con goteras, restos de comida o en las que hay líquidos derramados por transportar recipientes abiertos (como los que tienen grasa de las freidoras o sobras de comida).

Cómo prevenir:

- ❖ Limpiar inmediatamente los derrames (la comida, la grasa, el aceite y el agua que se caen o se derraman pueden ser muy peligrosos).
- ❖ Colocar letreros de advertencia cuando se esté trapeando haya peligro de resbalarse.
- ❖ Mantener despejados todo el tiempo los pasillos y corredores.
- ❖ Reparar los hoyos y las superficies irregulares; colocar rampas sobre las tuberías y otros obstáculos fijos en el piso.
- ❖ Quitar del paso los objetos que pueden provocar tropiezos, como cables y mangueras, almacenándolos en forma adecuada

Utilice calzado adecuado:

- Usar zapatos resistentes con suelas antideslizantes y tacones bajos (no se debe usar suelas de cuero, zapatos abiertos, de plataforma ni de tacones altos).

- Mantener amarrados los cordones de los zapatos y usar calzado que se ajuste bien.
- Evitar calzado de materiales porosos como la lona, porque no le protegerán los pies de los derrames o las quemaduras.
- La suela del zapato debe tener surcos por donde pasen los líquidos para evitar resbalarse o deslizarse en el agua.

Prestar atención en el trabajo:

- Mantenerse atento a todo lo que ocurre a su alrededor.
- No caminar muy rápido ni correr.
- Caminar con cuidado cerca de las esquinas y más aún cuando se lleve cargado un objeto.
- Avisar si hay esquinas con puntos ciegos, problemas en las superficies de los pisos o áreas peligrosas.

Tres puntos clave:

1. La mayoría de las lesiones por resbalones ocurren en pisos mojados.
2. La mayoría de los tropezones se debe al desorden o una mala organización.
3. Anticiparse a los problemas que puedan surgir durante los periodos más ocupados, cuando aumenta el ritmo de trabajo.

Seguridad eléctrica:

- Antes de operar una máquina, es necesario asegurarse de que las cubiertas y otros dispositivos de seguridad estén en su lugar.
- Se debe mantener en buen estado cables, enchufes, tomas de corriente, cajas para interruptores y aspas.

- Mantenerla toma de corrientes libres de grietas y grasa para evitar cortos circuitos.
- Colocar el equipo eléctrico alejado del agua.
- Mantener las manos, la cara, el cabello, la ropa y las joyas alejados de las piezas móviles de los equipos.
- Utilizar candados y colocar letreros de advertencia en las fuentes eléctricas de los electrodomésticos que no funcionan o están bajo reparación.

LA SALUD Y LA SEGURIDAD REQUIEREN DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

Para disminuir accidentes, lesiones y enfermedades, debemos poner énfasis en la salud y la seguridad.

Los propietarios, gerentes, supervisores y empleados deben compartir la responsabilidad para la prevención de lesiones y enfermedades en el sitio de trabajo. La salud y la seguridad deben ser parte integral de las operaciones de un restaurante.

Orientación a los nuevos empleados:

La orientación es un componente crítico en la integración de los nuevos empleados, especialmente los menores de 18 años de edad. Si bien los jóvenes trabajadores aportan un gran entusiasmo a su negocio, es importante que reciban la capacitación de seguridad y supervisión adecuada antes de comenzar su nuevo trabajo.

Los cinco principios siguientes deben aplicarse para que la capacitación se aproveche al máximo:

- El personal que se capacita debe comprender el objetivo de su entrenamiento.

- La información debe presentarse de forma organizada para lograr una máxima eficacia.
- La gente aprende mejor cuando pone en práctica y aplica inmediatamente los nuevos conocimientos y destrezas.
- Conforme el personal capacitado realice prácticas, se debe calificar su desempeño.
- La gente aprende de distintas formas, por lo que un programa eficaz incorporará distintos métodos de capacitación.

Implementación de un programa de capacitación en el trabajo:

Todo el personal que trabaje en contacto con los alimentos ya sean crudos o cocidos debe ser instruido en manipulación higiénica de alimentos e higiene personal, a fin de que sepa adoptar las precauciones necesarias para evitar posibles contaminaciones, reducir accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales.

Los planes de capacitación deberán revisarse y actualizarse, tomando en cuenta el tema a dictar según cronograma, definiéndose el expositor y los materiales didácticos a emplear y entregar. Se ejecutará la capacitación, mediante charlas y con la ayuda de equipos audiovisuales.

Mantenerlas líneas de comunicación abiertas:

- Programar reuniones regulares sobre salud y seguridad a horas convenientes (y durante turnos diferentes).
- Ayudar a los empleados a que expresen sus inquietudes informándoles sobre los procedimientos apropiados para hacerlo
- Escuchar atentamente las inquietudes de los empleados, tomar nota e informarles sobre la manera en que se abordará cada una de esas preocupaciones.

USO ADECUADO DEL EXTINTOR


Todos los integrantes de MAXIM'S deben estar preparados y capacitados en el uso adecuado del extintor en caso de que ocurra un incendio, para que actúen de manera segura y con rapidez.


Por eso es recomendable que la propietaria capacite a sus trabajadores siempre con la ayuda de expertos.

1. Seleccionar el tipo de extintor apropiado para cada situación.

Al elegir el matafuego hay que tener presente los tipos de fuegos, a efectos de usar el adecuado. Existen en el mercado dispositivos triclase, diseñados para las tres clases de fuego.

 CLASE A: Combustibles Sólidos

 CLASE B: Líquidos y Gases Inflamables

 CLASE C: Equipo eléctricos energizados

Para el caso de MAXIM'S debe usar el extintor de tipo ABC de 20 libras ya que se encuentra expuesto a incendio por causa de combustibles sólidos (madera, papel, trapos) líquidos (disolventes, aceites, ceras) y gases inflamables (butano, propano, acetileno, gas) y equipo eléctricos energizados.

2. Descolgar el extintor asiéndolo por la maneta o asa fija y dejarlo sobre el suelo en posición vertical.



3. Asir la boquilla de la manguera del extintor y comprobar, en caso que exista, que la válvula o disco de seguridad (V) está en posición sin riesgo para el usuario. Sacar el pasador de seguridad tirando de su anilla.



4. Presionar la palanca de la cabeza del extintor y en caso de que exista apretar la palanca de la boquilla realizando una pequeña descarga de comprobación.



5. Dirigir el chorro a la base de las llamas con movimiento de barrido.



En caso de incendio de líquidos proyectar superficialmente el agente extintor efectuando un barrido evitando que la propia presión de impulsión provoque derrame del líquido incendiado.

Aproximarse lentamente al fuego hasta un máximo aproximado de un metro.

ERGONOMÍA EN LA COCINA

Ergonomía

La ergonomía es la ciencia de diseñar el trabajo para acomodar las necesidades del trabajador, en vez de hacer al trabajador acomodar las necesidades del trabajo.

Es bien conocido que el trabajo que se desarrolla en la empresa MAXIM'S es excesivo, y se caracteriza por una ardua jornada, tanto en cocina como en comedor, y en donde el trabajador labora muchas horas de pie, con una dinámica importante en cuanto a su destreza motora, esto sin mencionar los riesgos que ello implica en el manejo de herramientas y utensilios en la manipulación de alimentos o entrega de platos al cliente además son frecuentes los trabajos que implican manipulación de cargas, trabajo en posiciones forzadas o movimientos repetitivos.

Todos ellos pueden dar lugar a dolores en los hombros, los codos, el cuello, la espalda y a otros problemas menores que pueden ser los signos precursores de enfermedades profesionales.

Para la propietaria, construir un lugar de trabajo bien diseñado puede ser caro al principio porque es posible que necesite gastar dinero en equipo o entrenamiento. Sin embargo, las heridas que resultan de malas condiciones de trabajo pueden terminar costándole más dinero al empleador/a al final. El empleador/a pierde dinero cuando los trabajadores pierden días de trabajo debido a dolor o herida, y es caro para la propietaria tener que contratar y entrenar a nuevos trabajadores cuando otros trabajadores se van debido a una herida o enfermedad.

Las principales situaciones de trabajo que en la cocina de MAXIM'S pueden dar lugar a este tipo de problemas son las siguientes:

- Trabajo con los brazos separados del cuerpo.
- Trabajo con el tronco inclinado.
- Levantamiento de cargas pesadas.
- Movimientos repetitivos.

Cada uno de estos problemas tiene soluciones, que son mucho más fáciles de aplicar si se tienen en cuenta en el momento de diseñar la cocina o con ocasión de una reforma de la misma. Ello no quiere decir, sin

embargo, que no existan medidas que no puedan aplicarse sin recurrir a inversiones costosas.

- **Trabajo con los brazos separados del cuerpo.**



La mejor solución es trabajar en una mesa baja, aunque si ello no es posible puede recurrirse a un carro de transporte bajo, o a colocar el recipiente dentro del fregadero. Utilizar una máquina puede eliminar la necesidad de realizar manualmente muchas de estas operaciones.

- **Trabajo con la espalda inclinado**



La instalación del lavavajillas en posición elevada puede ser una solución a este problema, como lo son también los hornos elevados y los congeladores verticales en lugar de los horizontales.

- **Levantamiento de cargas pesadas**



Colocar el fregadero separado de la cocina por un mostrador que permita deslizar los recipientes grandes en lugar de levantarlos puede reducir mucho los esfuerzos.

- **Movimientos repetitivos.**



El empleo de electrodomésticos permite eliminar muchas tareas que implican movimientos repetitivos. También puede contribuir a ello comprar ingredientes ya troceados, queso rallado, etc.

3.11.5 Plan de Evacuación

El Plan de evacuación es una de las fases del Plan de Emergencia, en esta sección se hará énfasis en detallar los procedimientos adecuados que se debe seguir en la fase de evacuación a fin de salvaguardar el recurso humano y material de la empresa, sin embargo se mencionará recomendaciones de las fases previas a la evacuación.

También se presenta las recomendaciones con respecto al tipo de señalización que la empresa debe adoptar en sus instalaciones.

El plan de evacuación es una guía, a fin de que todas las personas de la empresa sepan qué hacer ante una emergencia de cualquier tipo que sea: incendio, inundaciones, derrumbes, etc. El primero de los casos, el incendio, es el primer riesgo en orden de importancia, ya que es una amenaza que existe en todo lugar donde haya personas desarrollando actividades: esto origina la realización del plan de evacuación, con el

objeto de proteger tanto la vida de las personas como los bienes materiales.

Según el Art. 92 del Reglamento de prevención de Incendios, todo establecimiento de más de 200 m² deberá disponer de un Plan de Emergencia, el que contendrá la firma de responsabilidad del especialista que realizó el plan.

COMPONENTES DEL PLAN DE EVACUACIÓN

a) Un componente técnico que prevea la cadena: detección, alarma preparación y salida; teniendo en cuenta el monitoreo y valoración del potencial de peligro de la amenaza, el accionamiento de la alarma y orden de evacuación por caminos suficientes, racionales y seguros de llamas, debidamente señalizados, demarcados e iluminados.

b) El otro componente es el humano, que optimiza la utilización del componente técnico, para lo cual requiere de una organización adecuada y de la debida preparación de los individuos a evacuar, de tal forma que no se produzca interferencia en este proceso. Los dos componentes deben estar integrados, para formar un sistema altamente fiable, ya que será utilizado en situaciones de extrema conflictividad.

FLUJOGRAMA DEL PLAN DE EVACUACIÓN



RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE EVACUACIÓN

PORTADA: La portada debe contener el nombre de la empresa, foto fachada principal, dirección exacta del representante legal, responsable de seguridad y fecha de elaboración del plan.

SEGUNDA HOJA: Se debe elaborar un mapa o croquis de Georeferenciación de la empresa indicando la ubicación exacta con las vías principales y alternas.

1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Información general de la empresa

Razón social: Indicar el nombre de la empresa.

Dirección: La dirección debe contener calle principal, número, calle secundaria, puntos de referencia, sector, barrio, parroquia y ciudad

Contacto del representante legal y responsable de seguridad industrial: Indicar el número de teléfono fijo y móvil de la propietaria y encargado de seguridad industrial.

Actividad empresarial: Indicar la actividad a la que se dedica la empresa

Medidas de superficie total y área útil de trabajo: Indicar las medidas del restaurante.

Cantidad de población: Describir número de mujeres, hombres, embarazadas, capacidades especiales de los que trabajan en la empresa.

Cantidad aproximada de clientes: Describir un número aproximado de los clientes que acuden diariamente a la empresa.

Fecha de elaboración del plan: Especificar la fecha de elaboración.

Fecha de implantación del plan: Especificar la fecha de cuándo se va a implementar el plan.

SITUACIÓN GENERAL FRENTE A LAS EMERGENCIAS

Antecedentes: Describir emergencias suscitadas en la empresa.

Justificación: Describir la razones o el por qué se elabora el plan.

Objetivos del plan de emergencias: Definir cuáles son los objetivos del plan de emergencia.

Responsables: Indicar quienes son los responsables del desarrollo e implantación del plan.

2. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

2.1 Describir por cada área, dependencia, niveles o plantas:

- Proceso de producción y/o servicios con número de personas.
- Tipo y años de construcción.
- Herramientas y equipos, sistemas eléctricos, de combustión y demás elementos generadores de posibles incendios, explosiones, fugas, derrames, entre otros.
- Materia prima usada (descripción general, cantidad, características).
- Desechos generados.
- Materiales peligrosos usados (especificar nombres, cantidades, inflamabilidad, toxicidad, reactividad, consideraciones especiales).

2.2 Factores externos que generan posibles amenazas:

Realizar una breve descripción de empresas, edificios, industrias, entre organizaciones aledañas o cercanas si existieren (las que consideren que tengan mayores peligros).

Describir los factores naturales aledaños tales como: terreno laderoso, montañas, terrenos baldíos, estancamiento de aguas lluvias, ríos, lagunas, reservorios, sector sísmico, entre otros si lo hubiera.

3. EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Elaborar un análisis de riesgo de incendio, usando cualquiera de los métodos (NFPA, MESERI, COEFICIENTE DE K, GRENETE, GUSTAV-PURT FIRE & INDEX, CBDMQ, WILLIAM FINE, entre otros), según el tipo y tamaño de la empresa.

Analizar también otros factores de riesgos detectados y con potencial peligro.

Estimar los daños y pérdidas (internos y externos) según las valoraciones de riesgo obtenidos por áreas, dependencia, niveles o plantas de la empresa.

Priorización de las áreas, dependencias según las valoraciones obtenidas (grave, alto moderado, leve).

ANEXO N°1

Adjuntar plano, mapa o croquis de RIESGOS internos y externos, usar símbolos y leyendas al costado del documento (Presentar en formato A3 a colores, con firma de responsabilidad, logotipo y nombre de la empresa, así como dirección exacta). Aplicación de la Norma INEN 439 Y 440.

4. PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

4.1 Acciones preventivas y de control para minimizar o controlar los riesgos evaluados.

(Detallar las propuestas preventivas, de control y adecuación a implementar, para los riesgos detectados, evaluados y priorizarlos como graves o de alto riesgo).

4.2 Detallar y cuantificar los recursos que cuenta la empresa para prevenir, detectar, proteger y controlar (Referirse al reglamento de prevención de Incendios, INEN, NFPA).

Indicar si la empresa posee detectores, pulsadores alarmas u otros (deberá ir en cuadro que detalle cantidad, dispositivo, ubicación y características de los mismos).

Sistemas de evacuación de humos.

Extintores (cuadro de detalle cantidad, agente extintor, ubicación, eficacia, capacidad kg.)

Escaleras de evacuación lámparas de emergencia, sistemas fijos de extinción.

ANEXO N° 2

Adjuntar mapa, plano o croquis con ubicación de: Medios de detección, protección y control que tenga la organización (RECURSOS).

Vías de evacuación, rutas a tomar, zona de seguridad o punto de reunión, otros (EVACUACIÓN)

Usar símbolos con leyendas al costado del mapa, presentar en formato A3 a colores, con firma de responsabilidad, logotipo y nombre de la empresa, así como dirección exacta). Aplicación de la Norma INEN 439 Y 440.

5. MANTENIMIENTO

5.1 Procedimientos de mantenimiento

Detallar los procedimientos para mantenimiento de los recursos de protección y control que cuenta (incluye cuadro de responsables, periodicidad, otros).

6. PROTOCOLO DE ALARMA Y COMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS

6.1 Detección de la emergencia.

- Describir el tipo de detección que tiene la empresa (humana o automática).

- Determinar la forma para aplicar la alarma.
- Detallar los procedimientos (quién informa, qué ocurre, dónde ocurre).

6.3 Grados de emergencia y determinación de actuación.

Establecer criterios para determinar el grado de emergencia.

Emergencia en fase inicial o Conato (Grado I).

Emergencia sectorial o parcial (Grado II).

Emergencia General (Grado III)

6.4 Otros medios de comunicación.

Describir otros sistemas de comunicación que cuente la empresa para emergencias (teléfonos, transmisores, alto parlante, otros).

NOTA: Es importante que el sistema de alarmas sea entendido por todo el personal de la empresa, especialmente cuando existe codificaciones que determinan si se trata de una emergencia generado por las personas o la naturaleza, además debe considerarse que es una alarma independiente y tiene que ser en dos fases una de alerta y otra de reacción.

7. EVACUACIÓN

7.1 Decisiones de evacuación.

Determinar los criterios para evacuar al personal (total, parcial, otros criterios).

7.2 Vías de evacuación y salidas de emergencia.

Describir las vías de evacuación, medios de escape, señalización, zona de seguridad o encuentro, y demás elementos necesarios para que la

evacuación sea exitosa. (Incluir características, puntos de ubicación y verificar con la normativa respectiva de cumplimiento INEN 439).

7.3 Procedimientos para la evacuación.

Describir los procedimientos necesarios para la fase de la evacuación (detección del peligro, alarma, preparación para la salida y salida del personal), considerando los eventos como: incendios, terremotos, atentados, entre otros detectados en la evacuación; se debe considerar la evacuación especial de mujeres embarazadas, capacidades especiales, niños.

NOTA: Las vías de evacuación, rutas a tomar, zona de seguridad o punto de reunión, lámparas de emergencia u otros, deben constar como un anexo en el plan.

PROCEDIMIENTOS PARA LA FASE DE EVACUACIÓN:

Detección del peligro: Tiempo transcurrido desde que se origina el peligro hasta que alguien lo reconoce. Este tiempo dependerá del uso de la edificación, la clase de riesgo, los medios de detección disponibles y del día y hora del evento.

Alarma: Tiempo transcurrido desde que se conoce el peligro hasta que se toma la decisión de evacuar y se comunica esta decisión al personal. Este tiempo dependerá del sistema de alarma empleado y del entrenamiento logrado con el personal. La señal audiovisual recibida que alerte de la existencia del peligro tendrá que ser interpretada y evaluada no solo en la realidad de la señal, sino en la naturaleza del peligro y en la magnitud del riesgo.

Preparación para la salida: Tiempo transcurrido desde que se comunica la decisión de evacuar hasta que empieza a salir la primera persona. Depende, a su vez, del entrenamiento. Implica recordar el punto o lugar de reunión final, verificar quienes y cuántas personas hay en la edificación, la posibilidad de disminuir nuevos riesgos y de ser posible,

proteger valores. La respuesta personal dada usualmente depende de la magnitud del riesgo, la emotividad, el entrenamiento y la autoprotección personal.

Salida del personal: Tiempo transcurrido desde que empieza a salir la primera persona hasta que sale la última, a un lugar seguro. Depende el tiempo empleado de la distancia a recorrer, el número de personas a evacuar, la capacidad de las vías y las limitantes derivadas de la existencia de riesgos durante el desplazamiento.

RECOMENDACIONES PARA UNA ADECUADA EVACUACIÓN

Tendientes a establecer qué hacer antes, durante y después del mismo. Estos procedimientos se precisan a continuación:

ANTES:

Al descubrir una situación de emergencia, los responsables del Plan valorarán la situación y, según las circunstancias, optarán por disponer:

- Verificar, de ser posible, la veracidad de la alarma.
- La evacuación inmediata, si se considera la posibilidad de peligro para los ocupantes.
- La llamada inmediata a los bomberos y/o demás teléfonos de emergencia, se hablará con tranquilidad y brevemente, dando la dirección exacta y todos los datos posibles sobre la situación de emergencia.
- Chequear cuántas personas existen en cada área de la empresa.
- Supervisar las acciones especiales establecidas, por ejemplo: cerrar válvulas, proteger archivos.
- Recordar a los trabajadores y clientes, la ruta a utilizar y el punto de reunión final.
- Verificar que los sistemas de comunicación estén libres.
- Desconectar máquinas y equipos eléctricos.

- Si la emergencia ha provocado heridos o atrapados, la prioridad será en todo caso salvar a ese objetivo, y hasta la llegada de los equipos de ayuda externa.
- Se intentará, los rescates como salvamentos y asistencia a las víctimas que sean posibles y no impliquen riesgos mayores.
- Se actuará con la máxima rapidez manteniendo la calma sin gritar y provocar el pánico.

DURANTE:

- La evacuación se desarrollará con la máxima rapidez, manteniendo la calma en todo momento, sin correr, ni gritar, ni provocar el pánico. Se cortará de raíz todo inicio de actitud de precipitación o nerviosismo.
- En el caso de que hubiere niños muy pequeños o personas discapacitados, se organizarán y controlarán las ayudas necesarias.
- Impedir bromas o falta de compostura.
- Prestar auxilio a quien lo necesite.
- Recordar la salida alterna, si la principal está bloqueada.
- Si el humo invade los trayectos de evacuación se indicará a los trabajadores y clientes que avancen agachados (a “cuatro patas”).
- Los trayectos de evacuación desde cada zona hasta el punto de concentración exterior o el establecido en los planos del plan solo podrá modificarse si queda bloqueado o se supone riesgo grave.
- Si el fuego o el humo impiden la salida por la puerta se hará por las ventanas, en donde sea posible y de forma segura para evitar accidentes por caídas.
- Los responsables del Plan serán los últimos en salir después de comprobar que no queda ningún rezagado (en baños, pasadizos, rincones).
- Al salir los responsables del plan deben cerrar todas las puertas y ventanas.
- Si los trayectos de evacuación hasta el punto de concentración exterior pasan por vías abiertas al tráfico, se organizará el control de

tráfico de vehículos para que no obstaculicen la rapidez en la evacuación.

- Se impedirá el regreso de los ocupantes al interior de la empresa, una vez abandonado, hasta que sea autorizado por los bomberos.
- Si la cantidad del humo o la propagación del fuego impiden la evacuación, los responsables del Plan se mantendrán con los ocupantes dentro del recinto donde se hayan quedado atrapados hasta que puedan ser rescatados, tomando las siguientes precauciones:
 - Cerrar puertas y ventanas para disminuir la propagación del humo y evitar las corrientes de aire.
 - Tapar las rendijas de las puertas con trapos húmedos para disminuir el paso del humo por ellos.
 - Si en la habitación hay rejillas de aire acondicionado taponarlas con trapos húmedos.
 - Alejar todo material combustible de las partes.
 - Solo cuando se esté seguro de que es imprescindible, abrir una ventana para advertir de su presencia hasta que alguien lo vea. Cerrar la ventana enseguida.
 - Esperar a ser rescatados y, si hay humo, hacer tenderse en el suelo a todos los ocupantes.

DESPUÉS:

- En el punto de concentración, se procederá al recuento de los evacuados comprobando que no haya ausencias o, si los hubiera, informando rápidamente de ello a los socorristas.
- Notificar cualquier circunstancia anómala detectada.
- Se asistirán a las víctimas, prestando los primeros auxilios con los medios disponibles que posee la empresa, hasta la llegada de los socorros exteriores.
- Posteriormente, se dispondrá las llamadas solicitando el envío de ambulancias para el traslado de heridos al centro médico más cercano.

- Finalizado el traslado de heridos al centro médico se organizará la información a los familiares de los afectados.

NEUTRALIZACIÓN DE LA EMERGENCIA

Una vez evacuados los ocupantes y controlada su seguridad se efectuará las operaciones que procedan de rescate, salvamento y ataque al siniestro utilizando los medios disponibles en la empresa hasta la llegada de socorros exteriores y sin correr riesgos innecesarios.

Se adoptarán las medidas preventivas que requieran las circunstancias y no impliquen riesgos innecesarios:

- Desconectar la alimentación de la energía eléctrica
- Retirar a un lugar seguro las materias combustibles a las que pudieran propagarse el incendio.
- Recoger la documentación o material de gran valor que pudiera dañarse.
- Cualquier otra actuación que se considere necesaria y que no implique riesgo.
- No se entrará en un recinto donde haya fuego.
- Antes de abrir una puerta cerrada se tocará para comprobar su temperatura. Si está caliente no se abrirá para evitar una posible explosión.
- Se actuará siempre teniendo en cuenta que el humo y los gases tóxicos invisibles son más peligrosos que las llamas.
- Se atacará el fuego con un extintor manteniéndose siempre entre esta y la salida con el viento o la corriente de aire a la espalda.
- Después de quitar el seguro se dirigirá el chorro del extintor a la base de las llamas.
- No se utilizará agua sobre elementos conectados a la tensión eléctrica.
- Si arden materias sólidas, una vez apagada el fuego, se removerán las brasas para impedir una re-ignición posterior.

- Si no se puede controlar el fuego inmediatamente, se abandonará la zona cerrando ventanas y puertas para aislar el fuego.
- Si se prende las ropas de una persona, se le impedirá correr, se le tirará al suelo, a la fuerza si es necesario, y se le cubrirá con una prenda de ropa apretándola sobre el cuerpo o se le hará rodar sobre sí misma. Una vez apagado las llamas se le cubrirá con una sábana limpia sin intentar quitarle las ropas quemadas, y se trasladará urgentemente al hospital.
- En caso de hundimientos o desprendimientos en la construcción se impedirá el acceso a la zona afectada hasta la llegada de los bomberos.
- En caso de electrocución se cortará la corriente antes de tocar a los afectados. Si el electrocutado no respira se iniciará de inmediato la reanimación cardo-pulmonar.

FIN DE LA EMERGENCIA

Neutralizada la emergencia, se comprobarán los daños y se gestionará la realización de los trabajos de rehabilitación necesaria.

Una vez recuperada la normalidad los ocupantes habituales regresarán a la empresa.

Finalmente se investigarán las causas de origen y propagación de la emergencia, así como sus consecuencias y se propondrán las medidas correctoras necesarias.

8. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE EVACUACIÓN

8.1 Programación de implementación del sistema de Señalización para evacuación, prohibición, obligación, advertencia, información; así como colores y pictogramas enmarcados en norma (en caso de no contar con señalización)

SEÑALIZACIÓN

Una forma de conseguir que los trabajadores de MAXIM'S tengan una información definida y rápida sobre una determinada circunstancia que puedan afectarles, es utilizando señales que situadas en el lugar apropiado faciliten dicha información de forma perfectamente comprensible.

Por lo tanto, se puede entender por señalización, la colocación de indicaciones o avisos en los objetos o lugares sobre los que se quiere dar una información.

Esta técnica, aplicada a la Seguridad, tiene el objetivo fundamental de señalar y avisar de las situaciones de riesgo, para que los trabajadores puedan reaccionar a tiempo y evitar cometer acciones imprudentes que podrían tener como consecuencia un accidente.


Frecuentemente además de señalar el peligro también facilitan información sobre los medios a utilizar y o la forma de comportarse para eludirlo.


Como aplicación complementaria, esta técnica se utiliza también para indicar el emplazamiento y reconocer fácilmente, dispositivos, equipos y sustancias que tengan importancia desde el punto de vista de la Seguridad.

La señalización no actúa eliminando el riesgo, sino que básicamente se limita a advertir que éste existe y dónde se encuentra, tratando de condicionar la actuación del personal de MAXIM'S para que lo evite.








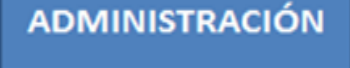


A continuación se presenta la señalización adecuada que la empresa MAXIM'S debe utilizar en sus instalaciones de acuerdo a su tipo de actividad.

NOMBRE	PICTOGRAMA O SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
SEÑALES DE PROHIBICIÓN		
Prohibido fumar		Indica que no se puede fumar dentro del restaurante.
Prohibido el paso a particulares		Indica que a dicho lugar no pueden ingresar personas particulares.

NOMBRE	PICTOGRAMA O SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
SEÑALES CONTRA INCENDIO		
Extintor contra incendio		Indica los puntos en los que se encuentran los extintores contra incendios.

NOMBRE	PICTOGRAMA O SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
SEÑALES DE OBLIGACIÓN		
Lavarse las manos		Indica la obligación de lavarse las manos.
Desconectar los aparatos eléctricos		Indica la obligación de desconectar los aparatos eléctricos después de su utilización.
Uso de malla para el cabello		Indica una obligación de usar la malla para el cabello.

NOMBRE	PICTOGRAMA O SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
SEÑALES DE EVACUACIÓN Y SEGURIDAD		
Ruta de evacuación		Indica el recorrido total que se tiene que seguir para llegar a los puntos de encuentro dentro o fuera de la empresa.
Salida de emergencia		Indica las salidas en caso de una emergencia.
Salida		Indica las salidas que posee la empresa.
Teléfonos de emergencia		Indica los números de emergencia.
Primeros auxilios		Representa los puntos en los que se encuentra algún botiquín de primeros auxilios o enfermería.
Punto de encuentro		Indica las zonas de reunión ante la presencia de un evento adverso, por ejemplo canchas, parques, zonas abiertas, etc.

NOMBRE	PICTOGRAMA O SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
SEÑALES INFORMATIVAS		
Servicios sanitarios		Se utiliza para indicar la ubicación de los baños.
Exclusivo para caballeros		Indica el uso exclusivo para caballeros.
Exclusivo para damas		Indica el uso exclusivo para damas.
Deposite la basura aquí		Indica los puntos en los que existen los botes de basura.
Bodega		Identifica los lugares específicos de atención al público
Caja		
Despacho		
Administración		
Cocina		
Sala de comidas		

PLANO DE EVACUACIÓN DE MAXIM'S

Es muy importante que la empresa MAXIM'S posea un Plano de Evacuación para que al momento de un siniestro todos los integrantes de MAXIM'S estén capacitados acerca de cómo realizar una evacuación adecuada sin armar caos y con el fin de proteger las vidas humanas.

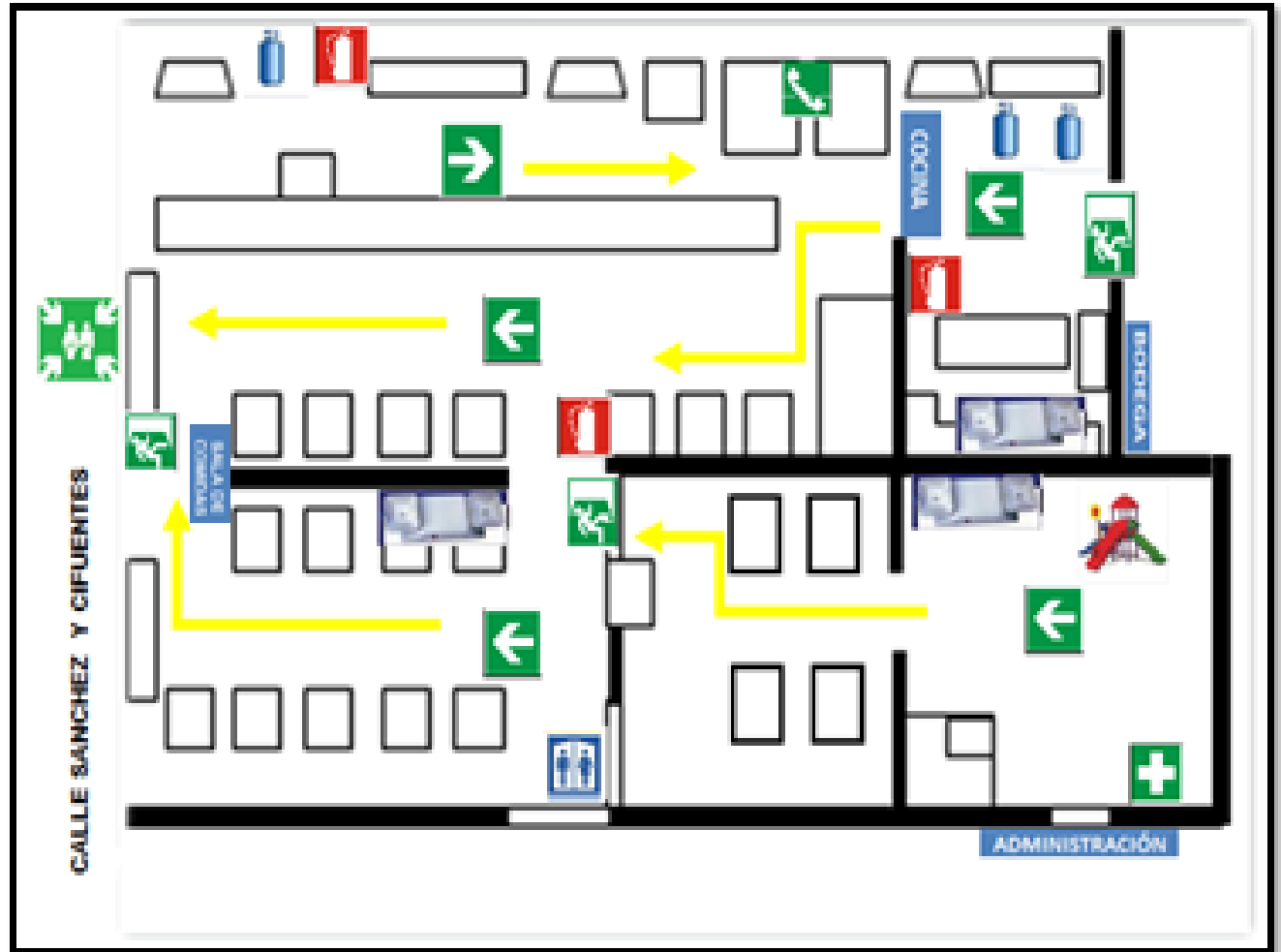
Como propuesta se ha elaborado un Plano de Evacuación de acuerdo a la Guía para Elaboración de Mapas de Riesgos y Recursos de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

El Plano contiene todas las áreas de las que dispone la empresa, la señalización de evacuación, señalización informativa, señalización de emergencia y la ubicación de extintores.

PLANO DE EVACUACIÓN DE LA EMPRESA MAXIM'S

GráficoNº19

	Ruta de evacuación
	Salida de emergencia
	Teléfonos de emergencia
	Primeros auxilios
	Punto de encuentro
	Servicios sanitarios
	Bodega
	Administración
	Cocina
	Sala de comidas
	Extintor contra incendio
	Juegos infantiles
	Tanque de gas
	Lámparas de emergencia



Fuente: Investigación propia. Julio, 2013.

Elaboración: Las Autoras.

SEÑALIZACIÓN RECOMENDADA
SEÑALIZACIÓN EN SERVICIOS SANITARIOS



Servicios sanitarios hombres y mujeres



Servicios sanitarios hombres

SEÑALIZACIÓN EN SERVICIOS SANITARIOS



Servicios sanitarios mujeres

Recomendaciones de señalización para los servicios sanitarios:

De acuerdo al Reglamento sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias, en los establecimientos turísticos se deberá contar con señalética dirigida al cliente que informe sobre la existencia del servicio higiénico dentro del local, y la debida especificación de los baños de hombres y mujeres; el color del letrero es de fondo azul por ser de carácter informativo.

SEÑALIZACIÓN EN ÁREAS DE SERVICIO



Área de Despacho de Alimentos



Área del Bar (despacho de bebidas)

SEÑALIZACIÓN EN ÁREAS DE SERVICIO



Área de Cocina



Área de Bodega (limpieza)

SEÑALIZACIÓN EN ÁREAS DE SERVICIO



Área de Administración

Recomendación de señalización para las áreas de servicio:

Según la Norma Técnica Ecuatoriana, NTE INEN 439:1984, colores, señales y símbolos de seguridad, dictada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización los rótulos informativos deben ser de color azul y letras blancas, es recomendable colocar los letreros para mantener informados tanto a empleados como a visitantes identificando cada una de sus salas, puertas, oficinas y áreas de trabajo.

SEÑALIZACIÓN DE OBLIGACIÓN EN LA COCINA



Cocina

Recomendaciones de señalización de obligación en la cocina:

De acuerdo al Reglamento de registro y control sanitario menciona que el personal deberá lavarse y desinfectarse las manos inmediatamente antes de iniciar las operaciones, después de haber manipulado cualquier material que pueda transmitir contaminantes y luego de hacer uso de los servicios higiénicos. Se colocarán avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos.

Además el personal que labora en la manipulación de los alimentos deberá estar con el cabello totalmente cubierto con un cubre cabello, por ello es necesarios colocar avisos de obligatoriedad para su uso.

De acuerdo a guías de seguridad industrial para restaurantes se debe desconectar los aparatos eléctricos después de su uso y durante el mantenimiento y para ello se colocará un rótulo de señalización color azul indicando obligatoriedad.

SEÑALIZACIÓN DE AVISO DE BOTAR BASURA



Basurero cerca de la entrada de servicios sanitarios



Basurero cerca del área del bar

Recomendaciones de señalización de botar la basura:

De acuerdo a la Ley de defensa contra incendios en los lugares destinados a recolección de desperdicios, existirán recipientes metálicos o de material incombustible con sus respectivas tapas, serán desocupados diariamente y contará con la debida señalización de fondo azul.

SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN



Corredor de la sala de juegos infantiles

SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN



Salida de la sala de juegos infantiles



Corredor cerca de la cocina

SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN



Corredor principal



Corredor sala de comidas (lado izquierdo del corredor principal)

SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN



Puerta Principal

Recomendaciones de señalización de evacuación de corredores:

De acuerdo a la ley contra incendios toda ruta de salida por recorrer debe ser claramente visible e indicada de tal manera que todos los ocupantes del establecimiento, que sean física y mentalmente capaces, puedan encontrar rápidamente la dirección de escape desde cualquier punto hacia la salida; el color de la señalización debe ser verde ya que es una señal de emergencia.

SEÑALIZACIÓN PUNTO DE ENCUENTRO

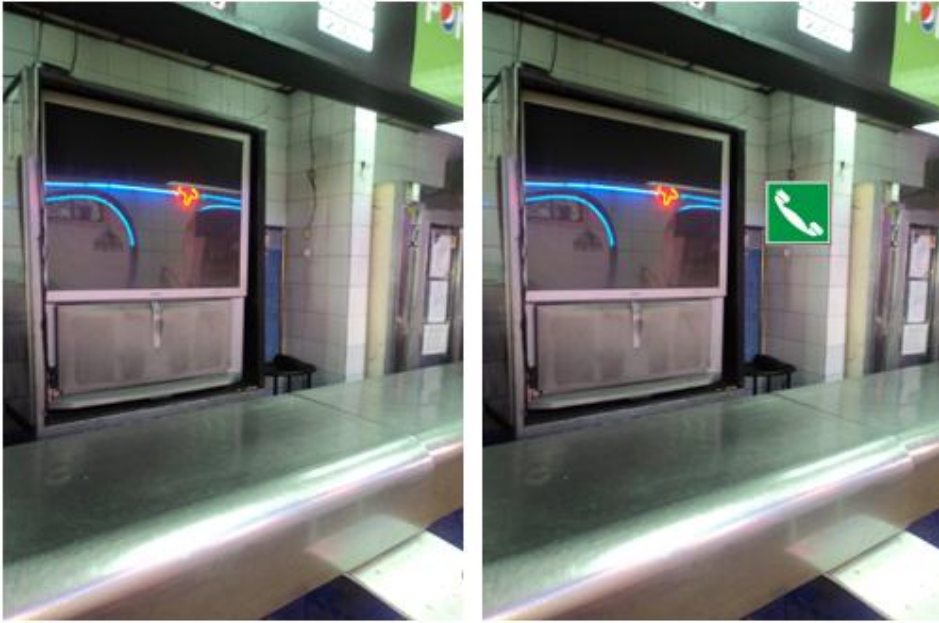


Fachada de MAXIM'S (calle Sánchez y Cifuentes)

Recomendaciones de señalización de seguridad del punto de encuentro:

De acuerdo al Reglamento de prevención de incendios toda edificación se debe proveer de salidas, que por su número, clase, localización y capacidad, sean apropiadas teniendo en cuenta el carácter de la ocupación, el número de personas expuestas, los medios disponibles de protección contra el fuego y la altura y tipo de edificación para asegurar convenientemente a todos los ocupantes los medios de evacuación, con accesos de salida que conduzcan a un lugar seguro.

SEÑALIZACIÓN DE TELÉFONO DE EMERGENCIA Y BOTIQUÍN



Teléfono de emergencia cerca de la entrada de la cocina



Botiquín de primeros auxilios a lado del área de administración de la empresa.

Recomendaciones de señalización del teléfono de emergencia y botiquín:

De acuerdo al Reglamento de prevención de incendios deberá existir un teléfono en servicio y junto a este, impreso en un cartel el número de teléfono de emergencia del cuartel de bomberos más cercano y de la central de alarmas; el color debe ser verde ya que es una señal de emergencia.

De acuerdo al Código de Trabajo todo empleador conservará en el lugar de trabajo un botiquín con los medicamentos indispensables para la atención de sus trabajadores, en los casos de emergencia, por accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina. Deberá ir colocado un letrero de color verde, porque es una señal de emergencia, que le permita identificar donde está ubicado.

SEÑALIZACIÓN DE PROHIBICIÓN



Entrada de la cocina

SEÑALIZACIÓN DE PROHIBICIÓN



Corredor cerca de la cocina

Recomendaciones de señalización de prohibición:

De acuerdo a las políticas de la empresa está prohibido el ingreso a personas particulares al área de la cocina, por tanto como se colocara un letrero de aviso prohibido el ingreso que ira en un letrero de color rojo, debido a que es una señal de prohibición.

De acuerdo al Reglamento de prevención de incendios deberán instalarse los letreros suficientes no menos de 20 x 80 cm con la leyenda de PROHIBIDO FUMAR.

SEÑALIZACIÓN DE UBICACIÓN DE EXTINTORES



Extintor número 1 (cerca al despacho de alimentos)



Extintor número 2 (a lado de la entrada a la sala de juegos infantiles)

SEÑALIZACIÓN DE UBICACIÓN DE EXTINTORES



Extintor número 3 (en el área de cocina)

Recomendaciones de señalización de ubicación de extintores:

De acuerdo al Reglamento de prevención de incendios los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m², con su debida señalización para su fácil identificación y este debe ser de color rojo ya que es una señal contra incendio.

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD Y SELLOS

Las firmas deberán ser del Representante legal de la empresa, incluyendo RUC.

NOTA: Usar las Referencias legales y de apoyo del Ecuador.

- Ley de Defensa Contra Incendios.
- Reglamento de prevención Contra incendios.
- Normas INEN 439 (Señales y símbolos de seguridad) y 440 (Colores de Identificación de Tuberías).
- NTE ISO 1343:2006 Protección Contra incendios. Vocabulario.
- RTE 006: 2005 Extintores portátiles para la protección contra incendios.
- NFPA, Norma 101, Código de Seguridad Humana.
- NFPA, Norma 600, Normas sobre brigadas privadas contra incendios.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

En este capítulo se presenta un análisis sobre el impacto que tendrá este modelo en el restaurante de comida rápida “MAXIM’S” y su entorno.

Con el fin de encontrar resultados fiables sobre la evaluación de las incidencias producto de la ejecución de este trabajo, se presenta a continuación los parámetros de valoración cuantitativa y cualitativa, a cada uno de sus componentes, considerando la siguiente escala:

VALOR	INTERPRETACIÓN
3	Impacto positivo alto
2	Impacto positivo medio
1	Impacto positivo bajo
0	No hay impacto
-1	Impacto negativo alto
-2	Impacto negativo medio
-3	Impacto negativo bajo

Para poder evaluar los impactos se ha utilizado una matriz de impactos, es importante mencionar que en la matriz se detallan los principales indicadores a ser calificados, estos se han seleccionado en función de los objetivos alcanzados durante la elaboración de la propuesta.

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

Conociéndose que el “Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial para MAXIM’S de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”, tiene una amplia área de impacto, a continuación detallamos las consideradas para el respectivo análisis.

- Administrativo
- Social
- Económico
- Ético
- Ambiental

4.1 IMPACTO ADMINISTRATIVO

La implementación del proyecto tendrá un impacto administrativo en el sentido de que mejorará la administración de la empresa, porque en el modelo administrativo estarán bien delimitadas las funciones de todos los trabajadores.

La empresa al llevar una administración técnica optimizará recursos y tiempo. Además con el modelo de seguridad industrial los directivos podrán garantizar la seguridad de sus trabajadores, con el fin de proporcionar un ambiente laboral óptimo y exento de riesgos de trabajo.

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
a. Planificación						x		2
b. Organización						x		2
c. Optimización de recursos y tiempo					x			1
d. Seguridad laboral						x		2
TOTAL					1	6		7

Fórmula:

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{7}{4}$$

Nivel de impactos = 1,75 Impacto medio positivo

a. Planificación

Con la aplicación del presente modelo que tiene incidencia directamente en el área administrativa permitirá ejecutar de mejor manera las fases del proceso administrativo y así lograr el cumplimiento de los objetivos planteados ya sea corto, mediano o a largo plazo.

También permitirá contar con una planificación financiera para el uso adecuado de sus recursos.

b. Organización

La definición apropiada de las tareas y funciones de cada trabajador se logrará mediante la aplicación de un organigrama estructural, el cual definirá los niveles de autoridad acorde a las necesidades de la empresa. Además con el modelo de seguridad industrial se definirá a los responsables de seguridad para que actúen de manera apropiada ante un caso de emergencia y así salvaguardar los recursos humanos y materiales.

c. Optimización de recursos y tiempo

Al contar con una buena administración se optimizaran los recursos humanos, es decir que cada trabajador tendrá funciones bien definidas y se evitará la duplicidad de funciones.

d. Seguridad laboral

La administración de la empresa tiene la obligación de brindar al trabajador condiciones adecuadas de trabajo, donde ellos puedan desarrollar una actividad con dignidad teniendo a su disposición las herramientas y equipos necesarios para un mejor desempeño, además que el lugar donde desempeña sus funciones cuente con los elementos de seguridad que permita disminuir la probabilidad de riesgo, y lograr con esto la motivación de sus trabajadores.

4.2 IMPACTO SOCIAL

Con la implementación del Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial lo que se prevé es mejorar el servicio de la empresa MAXIM'S, implantando manuales para las diversas áreas Administrativas y Operacionales de la empresa, lo cual permitirá satisfacer todas las necesidades del cliente, alcanzando un alto grado de eficiencia y efectividad en las actividades realizadas por los trabajadores hacia el cliente. Con esta implementación se logrará mejorar la imagen que actualmente posee la empresa, en donde la atención está enfocada al mejoramiento de la calidad de los productos que ofrece y brindar la debida seguridad industrial que aportará al bienestar del cliente y del trabajador.

NIVEL DE IMPACTO Indicadores	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
a. Satisfacción del cliente						x		2
b. Mejoramiento de la imagen						x		2
c. Estabilidad laboral						x		2
d. Fuentes de trabajo					x			1
TOTAL					1	6		7

Fórmula:

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{7}{4}$$

$$\text{Nivel de impactos} = 1,75 \text{ Impacto medio positivo}$$

a. Satisfacción del cliente

El éxito de la empresa depende básicamente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que tiene la empresa, por lo cual el personal de atención al cliente deberá prestar un servicio amable, rápido y con las debidas condiciones de higiene para satisfacer sus necesidades, para ello contará con el manual de funciones y con las recomendaciones de seguridad e higiene.

b. Mejoramiento de la imagen

Al implementar el Modelo se logrará mejorar la gestión administrativa, financiera y de seguridad industrial, la cual se verá reflejada en el mejoramiento del servicio al cliente, mismo que engloba una serie de actividades tales como: preparación de los productos con materia prima de calidad, procesos de preparación que garanticen la higiene de sus productos y la entrega oportuna de los mismos, con esto se logrará ganar la confianza y fidelidad de los clientes, y la imagen de la empresa será sinónimo de calidad, consiguiendo así un mejor posicionamiento frente a la competencia.

c. Estabilidad laboral

Al momento en que los trabajadores cumplan a cabalidad con las bases filosóficas de la empresa, las funciones establecidas en el manual y las

recomendaciones de seguridad e higiene conservaran sus puestos de trabajo, ya que poseerán una herramienta para guiar su comportamiento y responsabilidades, por tanto los propietarios no tendrán motivo alguno para desahuciar a uno de sus trabajadores.

d. Fuentes de trabajo

Al existir una adecuada separación de funciones será necesaria la contratación de nuevo personal, ya que existen casos en el que un solo trabajador tiene muchas funciones que no corresponden a su cargo, por lo tanto si se requiere aumentar la eficiencia en el desempeño de las funciones se demandará de más personal generando así oportunidades de empleo.

Además si la empresa mejora su gestión administrativa con la aplicación de este Modelo, tendrá la oportunidad de expandir su mercado, por lo que requerirá de personal adicional para llevar a cabo sus operaciones.

4.3 IMPACTO ECONÓMICO

Con el crecimiento de la población que se dedica a una actividad como empresario en los sectores de comercio, servicio, industria es indispensable buscar estrategias que permitan superar a la competencia, por lo tanto a través de la ejecución del presente Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial se logrará optimizar los recursos que posee la entidad, disminuir las pérdidas provenientes de los accidentes laborales y daño a la propiedad, lograr eficiencia y eficacia en los trabajadores y satisfacer las necesidades de los clientes, brindando productos y servicios de calidad, lo que permitirá aumentar la capacidad de cobertura de nuevos clientes y generar ingresos que permitan incrementar la economía de la empresa y por ende de la localidad.

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
b. Disminución de pérdidas por accidentes laborales						x		2
c. Productividad						x		2
d. Cobertura de nuevos mercados						x		2
TOTAL						6		6

Fórmula:

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{\sum\ de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{6}{3}$$

Nivel de impactos = 2 Impacto medio positivo

c. Disminución de pérdidas por accidentes laborales

Al implementar el Modelo los trabajadores estarán capacitados en el uso y manejo seguro de las herramientas, equipos que utilizan en sus actividades diarias, así como en medidas de seguridad y prevención en caso de algún siniestro, por tanto se reduce la probabilidad de que el trabajador sufra un accidente y la empresa disminuirá los gastos por accidentes laborales.

d. Productividad

Uno de los problemas que por lo general tienen las empresas es el desperdicio de materia prima en la elaboración, así como la pérdida de tiempo en horarios de trabajo, con la aplicación del presente Modelo se pretende mejorar la productividad de los trabajadores, haciendo que estos cumplan con sus funciones en las horas de trabajo, así como poniendo en

práctica las recomendaciones para el manejo adecuado de los productos perecibles y con fecha inmediata de caducidad.

e. Cobertura de nuevos mercados

Al aplicar el presente Modelo se podrá mejorar la administración de la empresa en el aspecto financiero, ya que contará con las herramientas técnicas para una buena toma de decisiones en cuanto al uso de los recursos, y será viable la apertura de nuevas sucursales, a más de esto al tener una buena administración se mejorará la calidad de atención al cliente, por tanto la empresa tendrá más acogida.

4.4 IMPACTO ÉTICO

Todo trabajador al laborar en la empresa MAXIM'S podrá hacer énfasis en aplicar su ética y profesionalismo en desarrollar sus actividades en base a principios y valores características que distingue a la entidad, la misma que no solo busca un rédito económico sino una satisfacción humana.

La calidad en el aspecto financiero es muy importante dentro de una empresa, de su correcto funcionamiento depende la adecuada protección y proyección de sus recursos.

Así también la aplicación de la normas de seguridad industrial protegerá a la empresa de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta.

De ahí que la ética profesional tiene un papel preponderante, al dar un correcto cumplimiento a las leyes, reglamentos, normas, políticas vigentes que salvaguarden los recursos humanos, económicos y materiales de la empresa, factor imprescindible para su desarrollo.

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
a. Profesionalismo							x	3
b. Valores							x	3
c. Principios							x	3
d. Aplicación de normas de higiene							x	3
TOTAL							12	12

Fórmula:

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{\sum\ de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{12}{4}$$

Nivel de impactos = 3 Impacto alto positivo

a. Profesionalismo

Al implementar el presente Modelo se logrará que los trabajadores a la hora de ejercer su tarea o actividades se desempeñen de acuerdo a los parámetros específicamente establecidos para la misma como también de acuerdo a parámetros generales de conducta y moral.

b. Valores

Con este Modelo se logrará mejorar el comportamiento del personal que labora, ya que la empresa contará con valores bien establecidos que norme

la conducta, garantizando así un ambiente de respeto tanto entre compañeros y clientes.

c. Principios

Este Modelo permitirá que los trabajadores tengan bases sólidas para brindar un servicio de calidad a sus clientes, siendo un sello personal de la empresa que le permita distinguirse y por el cual sea reconocida su manera de actuar en concordancia con lo aceptado por su clientela.

d. Aplicación de normas de higiene

Mediante la implementación de este Modelo se logrará la aplicación de normas de higiene que permita la preparación de platillos con los más adecuados y altos estándares de higiene, mismos que serán apreciados por sus antiguos y nuevos clientes demostrando ser una empresa cuidadosa con la salud de los demás.

4.5 IMPACTO AMBIENTAL

Al Elaborar un Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial contribuirá al manejo adecuado de desperdicios orgánicos e inorgánicos, se logrará implantar medidas de ahorro de los recursos escasos y agotables, se establecerá una política de compra amigable con el medioambiente, se concientizará al personal en cuanto a la clasificación de los desechos y formas de reciclaje y por último permitirá el cumplimiento de los planes de mantenimiento y reposición de las tecnologías en uso. De esta manera la empresa logrará un desarrollo sostenido y responsable con el medio ambiente.

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
a. Manejo adecuado de desperdicios orgánicos e inorgánicos		x						-2
b. Compra de productos biodegradables		x						-2
c. Reciclaje		x						-2
d. Conservación del medio ambiente		x						-2
TOTAL		-8						-8

Fórmula:

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{\sum\ de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{-8}{4}$$

$$Nivel\ de\ impactos = -2\ Impacto\ medio\ negativo$$

a. Manejo adecuado de desperdicios orgánicos e inorgánicos

Con la aplicación del presente Modelo se logrará que los propietarios de la empresa generen conciencia en sus trabajadores para que al momento de la elaboración de los platillos, los desperdicios que generen sean colocados en basureros rotulados clasificándoles en orgánicos e inorgánicos; en la limpieza de las mesas y demás espacios del restaurante los desperdicios serán ubicados en recipientes adecuados disminuyendo la acumulación de basura.

b. Compra de productos biodegradables

Con la implementación de este Modelo la empresa conseguirá tomar conciencia acerca del uso de productos biodegradables (productos de limpieza, fundas, vasos desechables) por ende se reducirá el impacto ambiental.

c. Reciclaje

Con la puesta en marcha del Modelo MAXIM'S adoptará la cultura de reciclaje dando un uso adecuado a los desperdicios (Botellas, cartones, periódicos) los cuales serán llevados a centros de acopio para su debido tratamiento.

d. Conservación del medio ambiente

Las buenas prácticas ambientales ejercidas tanto por la propietaria como los trabajadores de MAXIM'S permitirán que la empresa contribuya a la conservación del medio ambiente.

4.6 IMPACTO FINANCIERO

Al Elaborar un Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial ayudará al manejo adecuado de los recursos de la empresa, por medio del uso de los métodos de análisis financiero y de esta manera lograr un incremento en el nivel de rentabilidad.

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
a. Incremento de las ventas						x		2
b. Aplicación índices financieros						x		2
c. Manejo de estados financieros						x		2
TOTAL								6

Fórmula:

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{\sum\ de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impactos = \frac{6}{3}$$

$$Nivel\ de\ impactos = 2\ Impacto\ medio\ positivo$$

a. Incremento de ventas

Al implantar las directrices pertinentes y oportunas para mejorar el manejo administrativo, financiero y de seguridad industrial se logrará ofrecer productos y servicios de calidad, la que permitirá la captación de más clientes y obtener la fidelidad de los clientes actuales que acuden con regularidad al establecimiento, por ende aumentará las ventas.

b. Aplicación de Índices financieros

Al realizar análisis financieros basados en índices, la empresa podrá tener una visión más clara de su situación financiera, es decir podrá medir el grado

de su liquidez, de su solvencia y de su rentabilidad y tomar las decisiones más adecuadas en el tiempo oportuno.

c. Modelos de estados financieros

Con la implementación de los modelos de estados financieros propuestos, se logrará mejorar la presentación de cada una de las cuentas, haciendo más fácil su análisis e interpretación y por ende mejorar el manejo contable.

4.7 IMPACTO SEGURIDAD INDUSTRIAL

Al Elaborar un Modelo Administrativo-Financiero y de Seguridad Industrial contribuirá al diseño ergonómico de las instalaciones de la empresa, a mejorar las condiciones de trabajo, a prevenir desastres en caso de emergencia, a la realización de capacitación del personal para que sepan cómo actuar en caso de emergencia, y ubicar la señalética informativa y de emergencia adecuada en áreas estratégicas de la empresa.

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
a. Ergonomía		x						-2
b. Prevención de riesgos		x						-2
c. Señalética		x						-2
d. Plan de evacuación		x						-2
TOTAL		-8						-8

Fórmula:

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\Sigma \text{ de impactos}}{\text{Número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{-8}{4}$$

$$\text{Nivel de impactos} = -2 \text{ Impacto medio negativo}$$

a. Ergonomía

Con la aplicación del presente Modelo se logrará que los propietarios de la empresa inviertan en indumentaria y equipos ergonómicos que permitan mejorar las condiciones de las áreas de trabajo y de esta manera aumentar la productividad y reducir los riesgos a los cuales los trabajadores se encuentran expuestos.

b. Prevención de riesgos

Con la implementación de este Modelo la empresa conseguirá que se disminuyan los riesgos físicos y ergonómicos a los cuales se encontraban expuestos los trabajadores.

c. Plan de evacuación

Con la puesta en marcha del Modelo MAXIM'S protegerá las vidas humanas debido a que el momento de ocurrir una emergencia el personal estará capacitado de cómo actuar qué medidas tomar , y así brindar su ayuda a las personas externas .

d. Señalética

Con este Modelo la empresa tendrá la señalética adecuada según las normas INEN y las que obligan los bomberos a ubicar en áreas específicas mismas que servirán de información y guía para el personal y clientes.

CONCLUSIONES

- Del diagnóstico situacional efectuado se pudo describir la realidad administrativa, financiera y de seguridad industrial de MAXIM'S, donde se ha detectado la necesidad de crear un Modelo que apoye a la administración de la empresa, ya que el manejo de la entidad se ha venido realizando de manera empírica basado únicamente en la experiencia de la propietaria.
- Se pudo encontrar como fortalezas que los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades, se encuentran satisfechos con la carga laboral, también que la empresa posee la señalización de seguridad, una infraestructura propia y amplia experiencia en el mercado de comida rápida.
- La empresa tiene muchas oportunidades para llegar a ser más exitosa y competitiva como implementando tecnología en los procesos de producción, realizando convenios externos para capacitación de su personal, expandirse en el mercado abriendo otras sucursales, ofreciendo un servicio diferente y novedoso.
- Dentro de las debilidades encontradas está la falta de difusión del nuevo reglamento interno, no poseen una estructura organizacional y funcional que les permita conocer el nivel de jerárquico, no se otorgan incentivos a su personal, las capacitaciones se realizan de forma ocasional, las condiciones de trabajo son regulares, no poseen un plan de evacuación, no se realizan análisis financieros e inexistencia de una atención ágil y oportuna al cliente debido a que la gente tiene que esperar mucho tiempo para ser atendida con su pedido.
- Como amenazas se encontró el aumento del salario digno que preocupa a la propietaria debido a que tiene que pagar más a sus empleados, los costos de la materia prima altos, competencia desleal de los artesanos,

la empresa se encuentra rodeada por competidores de comida rápida como OKEY , MAC POLLO y el nuevo Mall con su patio de comidas .

- Del análisis de datos recopilados se desprende que la entidad necesita herramientas de análisis financiero para una acertada toma de decisiones en cuanto al manejo de recursos económicos.
- La empresa no tiene un Manual de seguridad industrial que proporcione seguridad al recurso humano y material, por lo que hasta el momento han venido ejerciendo prácticas de seguridad con algunas falencias.
- Mediante la realización del trabajo de campo, se logró determinar las necesidades de la empresa y se presentó una propuesta misma que consta de una estructura orgánica; así como herramientas de análisis financieros y un manual de seguridad industrial, cuyo Modelo permitirá mejorar el manejo de MAXIM'S.
- Con la aplicación de la propuesta se logra impactos positivos, ya que el Modelo diseñado está dirigido a mejorar la gestión administrativa, financiera y de seguridad industrial en la empresa; negativos, debido a que se logra reducir en algo el impacto ambiental a través de prácticas responsables y amigables con el ambiente.

RECOMENDACIONES

- Una vez presentado el Modelo Administrativo – Financiero y de Seguridad Industrial se recomienda a la propietaria iniciar su aplicación, para fortalecer la administración de la empresa. La efectividad de esta propuesta dependerá de la eficacia con la que se difunda a todos los colaboradores de la empresa.
- Se recomienda a la Institución poner en ejecución el Manual de Funciones para que cada individuo sepa cuáles son sus funciones y no exista duplicidad en las mismas.
- Se recomienda la aplicación de los formatos establecidos de los estados financieros, así como las herramientas de este Modelo para un análisis financiero más completo, que permitan un mejor control del recurso económico.
- Realizar capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional; hacer cumplir las recomendaciones determinadas en el presente manual de seguridad industrial y dotar de instrumentos y herramientas necesarias para la ejecución de un trabajo seguro. Elaborar un plan de emergencia con las recomendaciones del presente modelo.
- Es necesario mantener actualizado el Modelo, ya que la empresa puede crecer y requerirá de cambios en su estructura, con esto se logrará que su gestión administrativa esté a la par con los cambios y tenga una mejor posición frente a su competencia.

BIBLIOGRAFÍA

AMARU, A.C. (2009). Fundamentos de Administración “Teoría general y Proceso Administrativo”. México: Pearson Educación.

ASFAHL, C.R. RIESKE, D.W. (2010). Seguridad Industrial y Administración de la Salud.(6ª ed.) México: PEARSON.

BRAVO, M. (2011). Contabilidad General. (10ª ed.) Ecuador: Escobar.

COLLIER, D.A. EVANS, J. R. (2009). Administración de Operaciones. (2ª ed.). México: Cengage Learning Editores.

COULTER, R. (2010). Administración. (10ª ed.) México: PEARSON.

DAFT, R.L. MARCIT, D. (2010). Introducción a la Administración. (6ª ed.). México: Cengage Learning Editores.

DESSLER, G.VARELA, R. (2009). Administración de Recursos Humanos “Enfoque Latinoamericano”. (5ª ed.). México: PEARSON

FACELLA, P.ANDINA, G. (2010). Todo lo que sé de negocios lo aprendí en Mc DONALDS. México: McGRAW HILL.

FRANKLIN, B.E. (2009). Organización de Empresas. (3ª ed.). México: McGRAW HILL.

GARCÍA, C. (2010). Almacenes: Planeación, Organización y Control México: Trillas.

GARCÍA, D. (2009). El éxito restauranero “Habilidades Directivas”. México: Trillas.

GATICA, A. (2009). Mantenimiento Industrial. (2ªed.). México: Trillas.

- GÓMEZ, W.D. (2012). Prácticas Empresariales. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- HELLRIEGEL, J.S. (2009). Administración "Un enfoque basada en competencias". (11ª ed.). México: Cengage Learning Editores.
- HERNÁNDEZ, S. (2008). Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. (2ª ed.). México: MCGRAW HILL.
- JOHNSTON, M. MARSHAL, G. (2009). Administración de Ventas. (9ª ed.). México: MCGRAW HILL.
- MARTÍNEZ, V.M (2010). Diagnostico Administrativo Holístico "Procedimientos, procesos y benchmarking". (4ª ed.). México: Trillas.
- MONTOYA, A. (2010). Administración de Compras. (3ª ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- OCHOA, G. (2009). Administración Financiera. (2ª ed.). México: MCGRAW HILL.
- REEVE, D.W. (2010).Contabilidad Administrativa. (10ª ed.). México: Cengage Learning Editores.
- STAIRS, R.REYNALDS, G. (2010).Principios de Sistemas de Información. (9ªed.) México: Cengage Learning Editores.
- WAYNE, R.SPHER, M. (2010).Administración de Recursos Humanos. (11ªed.) México: PEARSON.

LINCOGRAFÍA

<http://www.nicniif.org/>

<http://www.iess.gob.ec/>

<http://www.supercias.gob.ec/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Instrumento N° 1

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE
MAXIM'S**

OBJETIVO:

De antemano le agradecemos por su valiosa colaboración al responder a las siguientes preguntas, que tiene como finalidad hacer un diagnóstico, para la elaboración de un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial para la Empresa MAXIM'S y así mejorar la calidad de gestión.

INSTRUCCIONES:

- ❖ Lea detenidamente y señale con una **X** solamente en una de las alternativas, la que a su criterio sea la correcta.
- ❖ La información que usted facilite será confidencial para garantizar su veracidad.

DATOS TÉCNICOS

Edad:

- Menor de 18 años ()
- 18 a 23 años ()
- 24 a 29 años ()
- 30 a 35 años ()
- Mayor de 35 años ()

Género: **M** () **F** ()

Cargo:.....

Años de servicio:.....

1. ¿Tiene conocimiento de las políticas, estatutos reglamentos con las que se rige la empresa MAXIM'S?

- Si ()
- No ()

2. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa MAXIM'S?

Si ()
No ()

3. ¿Ud. conoce al detalle cuáles son sus funciones y responsabilidades correspondientes a su cargo?

Si conozco ()
Tengo que preguntar que hacer ()
Supongo lo que tengo que hacer ()

4. ¿Dentro de la empresa, usted cómo ejerce su trabajo?

Cargo fijo ()
Rotación ()
Polifuncional ()

5. ¿Usted recibe incentivos pro su trabajo de parte de la empresa?

Si ()
No ()

6. ¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa, en qué temas?

Permanentemente ()
Ocasionalmente ()
Nunca ()
Temas.....
.....
.....

7. ¿Describa cómo son las condiciones para ejercer su trabajo dentro de la empresa?

Muy bueno ()
Bueno ()

Regular ()
Malo ()

8. ¿Usted sabe si la empresa cuenta con un manual de seguridad industrial?

Si ()
No ()

9. ¿Usted se encuentra satisfecho con la carga laboral asignada diariamente?

Si ()
No ()

10. ¿A qué riesgos laborales considera que está expuesto?

Riesgo físico ()
Riesgo químico ()
Riesgo biológico ()
Riesgo psicosociales ()
Riesgo ergonómicos ()
Riesgo ambiental ()
Ninguno ()

11. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con señalización de seguridad y plan de evacuación?

Si ()
No ()

12. ¿Cree Ud. que la empresa requiere un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial, para mejorar su calidad de gestión?

Si ()
No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Instrumento N° 2

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA ALA PROPIETARIA DE MAXIM´S

La presente entrevista tiene la finalidad de obtener datos para elaborar un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial de la empresa, por lo que pedimos su colaboración y veracidad en sus respuestas.

1. ¿Hace cuantos años está dedicado a esta actividad y cuáles fueron las razones por las se dedicó a esta actividad?

.....
.....
.....

2. El local donde funciona su negocio es:

- Propio ()
- Prestado ()
- Arrendado ()

3. El capital con el que usted trabaja es:

- Propio ()
- Accionistas ()
- Crédito ()

4. ¿Por qué cree usted que los clientes prefieren consumir sus productos?

- Atención al cliente ()
- Precios ()
- Sabor de la comida ()
- Promociones ()

5. ¿De qué manera influye a su empresa, las reformas realizadas a la legislación laboral?

.....
.....
.....

6. ¿Cómo considera que está actualmente la competencia en el sector de comidas rápidas, y quienes son sus principales competidores?

.....
.....
.....

7. ¿Cómo cree usted, que influye en su empresa la automatización de los procesos de producción que utilizan los restaurantes de comida rápida?

.....
.....
.....

8. ¿Cómo influyen las políticas de seguridad en su empresa?

.....
.....
.....

9. ¿Cree usted que la empresa puede expandirse en el mercado?

.....
.....
.....

10. ¿Cree que es necesario realizar convenios de capacitación al personal con empresas externas?

.....
.....
.....

11. ¿Cree usted que MAXIM'S debe implementar un servicio diferente y novedoso para atraer más clientes?

.....
.....
.....

12. ¿Usted, evalúa el comportamiento de sus empleados en su lugar de trabajo?

Si ()
No ()

.....
.....
.....

13. ¿La empresa cuenta con un manual de seguridad industrial?

Si ()
No ()

.....
.....
.....

14. ¿Considera Ud. que es necesario crear un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial que permita mejorar la calidad de gestión para su empresa?

Si ()
No ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Instrumento N° 3

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA MAXIM´S

La presente entrevista tiene la finalidad de obtener datos para elaborar un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial de la empresa, por lo que pedimos su colaboración y veracidad en sus respuestas.

1. El local donde funciona el negocio es:

- Propio ()
- Prestado ()
- Arrendado ()

2. El capital con el que trabaja la empresa es:

- Propio ()
- Accionistas ()
- Crédito ()

3. ¿De qué manera influye a la empresa, las reformas realizadas a la legislación laboral?

.....

.....

.....

4. ¿De qué manera incide el costo de la materia prima en el funcionamiento de la empresa?

.....
.....
.....

5 ¿Cómo considera que está actualmente la competencia en el sector de comidas rápidas, y quienes son los principales competidores?

.....
.....
.....

6. ¿Cómo cree usted, que influye en la empresa, la automatización de los procesos de producción que utilizan los restaurantes de comida rápida?

.....
.....
.....

7. ¿Cómo influye las políticas ambientales del gobierno actual en la empresa?

.....
.....
.....

8. ¿La empresa cuenta con misión, visión, valores y políticas?

Si ()
No ()

.....
.....
.....

9. ¿La empresa está constituida de manera jurídica?

Si ()
No ()

.....
.....
.....

10. ¿La empresa posee reglamento interno?

Si ()
No ()

.....
.....
.....

11. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica?

Si ()

No ()

.....
.....
.....

12. ¿Los trabajadores saben qué funciones debe realizar cada uno?

Si conocen ()

Tienen que preguntar qué hacer ()

Suponen lo que tienen que hacer ()

13. ¿La empresa ha proporcionado alguna capacitación a los trabajadores?

Si ()

No ()

.....
.....
.....

14. ¿La empresa utiliza métodos de análisis financiero?

Si ()

No ()

.....
.....
.....

15. ¿Describe cómo son las condiciones para ejercer su trabajo dentro de la empresa?

- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

16. ¿La empresa cuenta con un manual de seguridad industrial?

- Si ()
- No ()

.....
.....
.....

17. ¿Considera Ud. que es necesario crear un Modelo Administrativo - Financiero y de Seguridad Industrial que permita mejorar la calidad de gestión para su empresa?

- Si ()
- No ()

EXTINTOR



Extintor de uso de la empresa
(Tipo de carga PQS "ABC" de 20 libras).

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO



Permiso de funcionamiento Bomberos

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO



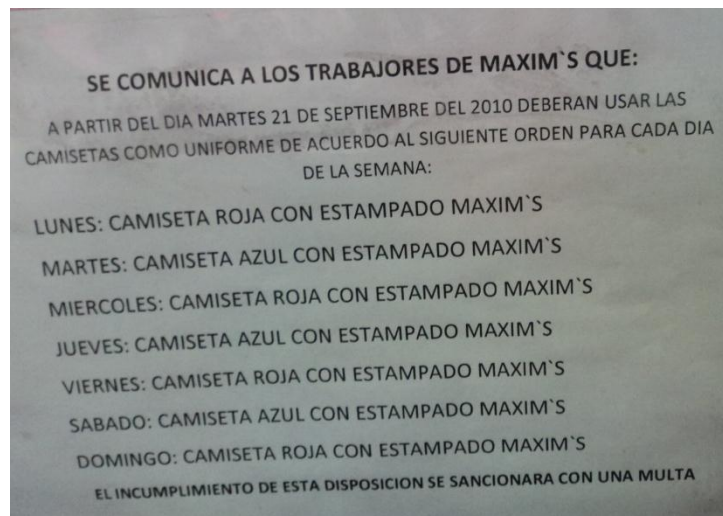
Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud Pública

AUTORIZACIÓN



Autorización SAYCE 2013

COMUNICADO



Comunicado de uso de uniforme para los trabajadores

BASE LEGAL

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos laborales, para el sustento legal del proyecto se tomó los artículos Art. 11, Art.13.

LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS (Registro Oficial 815, 19-IV-79) establecida en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y el Ministerio de Bienestar Social del Ecuador, para el sustento legal del proyecto se tomó los artículos Art. 79, Art. 140, Art. 221, Art. 236, Art. 256.

REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS, los Ministerios de Turismo y de Salud Pública en ejercicio de las atribuciones concedidas en los artículos 151 y 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva acuerdan en expedir el presente reglamento cuyo ámbito comprende el sector público, privado y comunitario, para el sustento legal del proyecto se tomó del artículo Art. 10.

REGLAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS.(Acuerdo no. 0650) Registro Oficial No. 815 de abril 19 de 1979 y el Reglamento General para la aplicación de la Ley de Defensa Contra Incendios, publicado en el Registro Oficial No. 834 de mayo 17 de 1979, establece la necesidad de emitir un Reglamento de Prevención de Incendios; Que es obligación del Estado Ecuatoriano proteger la vida y patrimonio de los ciudadanos ecuatorianos,

para el sustento legal del proyecto se tomó los artículos Art. 177, Art.197, Art. 198, Art. 152.

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN O439:1984, colores, señales y símbolos de seguridad, dictada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización. Esta norma establece los colores, señales y símbolos de seguridad, con el propósito de prevenir accidentes y peligros para la integridad física y la salud, así como para hacer frente a ciertas emergencias.

CÓDIGO DE TRABAJO, Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167 de 16 de Diciembre del 2005, los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren, para el sustento legal del proyecto se tomó del artículo Art. 430.

REGLAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL SANITARIO, Decreto Ejecutivo No 1583(Registro Oficial N° 347, junio 14 del 2001), para el sustento legal del proyecto se tomó los artículos Art. 79, Art. 140, Art. 221