



# **Universidad Técnica Del Norte**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

#### **TRABAJO DE GRADO**

#### **TEMA:**

**“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA EL RESTAURANTE VALENTINE BY  
CARNES Y SABORES, EN LA CIUDAD DE IBARRA,  
PROVINCIA DE IMBABURA”**

Previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA

**AUTORAS:** Lima Gómez Johana Estefanía  
Varela Espín Indira Samantha

**DIRECTORA:** MSC. Ana Lucía Gómez Vaca

Ibarra, Junio 2019

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tuvo como objetivo elaborar un manual de procesos administrativos y contables para el Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, a fin de mejorar la efectividad de los procesos en el área administrativa, financiera y operativa del establecimiento.

La metodología utilizada en la investigación fue un enfoque cuantitativo-secuencial, debido a que parte de una idea y una vez delimitada surge el problema de investigación que fue desarrollado mediante etapas progresivas a través de la recolección de datos.

La investigación contribuyó a la identificación de problemas en la gestión administrativa, contable y financiera. Mediante un diagnóstico situacional se logró identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para posteriormente plantear estrategias de mejora ante las deficiencias encontradas; para ello, se diseñó una propuesta que abarca los principales procesos administrativos y contables cuya importancia fue sustentada a través de teorías, enfoques e investigaciones previamente realizadas.

En conclusión, se determinó que la aplicación del manual contribuirá a la mejora de la gestión en cada área del establecimiento, optimizando los recursos y disminuyendo los tiempos de ejecución logrando una mayor agilidad en el desarrollo de cada proceso y actividad desempeñada.

## ABSTRACT

The objective of this research was to prepare a manual of administrative and accounting processes for the Restaurant "Valentine by Carnes y Sabores" of Ibarra City, Imbabura Province, to improve the effectiveness of the processes in the administrative, financial and operative level in the enterprise.

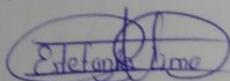
The methodology used in the research was a quantitative-sequential approach, because born of an idea and once delimited arises the problem of research that was developed through progressive stages by data collection.

In short, the research contributed to identify problems in administrative, accounting and financial management. Through a situational diagnosis it was possible to identify the strengths, opportunities, weaknesses and threats to later propose strategies for improvement the deficiencies found; For this purpose, a proposal was designed that covers the main administrative and accounting processes, which importance was sustained through the theories, approaches and research previously carried out.

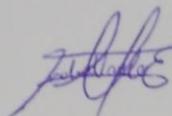
In conclusion, it was determined that the manual application will contribute to the improvement of management in each area of the restaurant, optimizing resources and reducing execution times, achieving greater agility in the development of each process and activity carried out.

## AUTORÍA

Nosotras, LIMA GÓMEZ JOHANA ESTEFANÍA con C.I.: 100377556-4 Y VARELA ESPÍN INDIRA SAMANTHA con C.I.: 100403981-2 declaramos que las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL RESTAURANTE VALENTINE BY CARNES Y SABORES, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", son de exclusiva responsabilidad nuestra, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



LIMA GÓMEZ JOHANA ESTEFANÍA  
C.I: 100377556-4

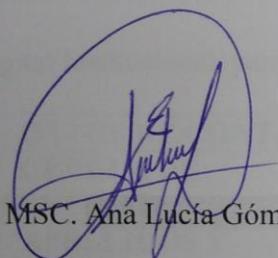


VARELA ESPÍN INDIRA SAMANTHA  
C.I. 100403981-2

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado, presentado por las señoritas egresadas Lima Gómez Johana Estefanía y Varela Espín Indira Samantha, para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL RESTAURANTE VALENTINE BY CARNES Y SABORES, EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 28 de Junio del 2019.



MSC. Ana Lucía Gómez Vaca

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

#### TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	C.I.: 100377556-4 -C.I.: 100403981-2		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Lima Gómez Johana Estefanía Varela Espín Indira Samantha		
<b>DIRECCIÓN:</b>	-Ibarra, calles García Moreno 9-42 y Chica Narváez -Ibarra, calles Galo Rea 1-56 y Prof. Juan Francisco Leoro Vásquez		
<b>EMAIL:</b>	estefanianext2@gmail.com indisamivarela@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	-062603540 -062957198	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	-0986071917 -0995600322

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“Manual de Procesos Administrativos y Contables para el Restaurante Valentine by Carnes y Sabores, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”
<b>AUTOR (ES):</b>	Lima Gómez Johana Estefanía Varela Espín Indira Samantha
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2019-06-28
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSC. Ana Lucía Gómez Vaca

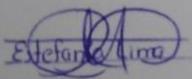
## 2. CONSTANCIAS

### 2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 28 días del mes de Junio del 2019

#### LAS AUTORAS:



Autora: Lima Gómez Johana Estefanía  
C.I: 100377556-4



Autora: Varela Espín Indira Samantha  
C.I. 100403981-2

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a mis padres y mi hermano, quienes siempre me han apoyado en todas las etapas de mi vida.

A mi compañera de tesis, por el tiempo compartido en la realización del trabajo.

A los profesores que nos han brindado los conocimientos con amor, paciencia y dedicación.

*Lima Gómez Johana Estefanía*

Quiero dedicar este trabajo de grado a mis padres, a mi tía y a mis hermanos que me apoyan incondicionalmente y con esfuerzo y amor me ayudan a cumplir mis metas.

A los docentes por impartirnos sus conocimientos y experiencias a lo largo de la carrera y brindarnos una guía para culminar este proyecto.

A mi compañera de tesis, por su esfuerzo y dedicación en el desarrollo del trabajo.

*Varela Espín Indira Samantha*

## AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios, por darnos la fuerza para cumplir con esta meta de obtener nuestro título universitario.

A nuestros docentes y compañeros, que han hecho de nuestra estancia en las instalaciones de la Universidad Técnica del Norte como un segundo hogar.

A nuestros padres y demás familiares por apoyarnos en cada paso de nuestra vida universitaria.

Al Señor Roberto Molina y su esposa, por abrirnos las puertas de su establecimiento y brindarnos la motivación y confianza para el desarrollo de nuestro trabajo de grado.

*Lima Gómez Johana Estefanía*

*Varela Espín Indira Samantha*

## **PRESENTACIÓN**

El presente proyecto tiene como finalidad la realización de un Manual de Procesos Administrativos y Contables para el Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, ubicado en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, el cual consta de cuatro capítulos.

En el primer capítulo se realizó el diagnóstico de la situación interna y externa del Restaurante, donde se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que rodean al establecimiento con el fin de plantear estrategias adecuadas y mejorar la efectividad de los procesos y procedimientos llevados a cabo para un adecuado funcionamiento.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, en el cual se detallan los conceptos necesarios para la realización de la propuesta del proyecto, en base a información científica en cuanto a temas administrativos y contables que se llevan a cabo en el área restaurantera.

En el tercer capítulo, se expone la propuesta del proyecto, que corresponde al Manual de Procesos Administrativos y Contables para el Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, destinado a reestructurar y mejorar los procesos internos y externos ejecutados en el establecimiento.

En el cuarto capítulo, se efectúa la validación del proyecto con la finalidad de determinar la factibilidad del manual en el desarrollo de los procesos administrativos y contables del Restaurante.

Finalmente, se realizó las respectivas conclusiones y recomendaciones una vez aplicado y terminado el proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
ABSTRACT .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vi
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
PRESENTACIÓN.....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
JUSTIFICACIÓN .....	xix
OBJETIVOS .....	xx
CAPÍTULO I .....	21
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	21
1.1. Antecedentes .....	21
1.2. Objetivo General .....	22
1.2.1. Objetivos Específicos.....	22
1.3. Variables Diagnósticas.....	23
1.3.1. Indicadores .....	23
1.4. Matriz de Relación Diagnóstica.....	26
1.5. Mecánica Operativa .....	28
1.5.1. Entrevista .....	28
1.5.2. Encuesta .....	28
1.5.3. Observación Directa.....	28
1.5.4. Fichas Bibliográficas .....	28
1.6. Indicación de la población y cálculo de la muestra .....	29
1.6.1. Identificación de la Población.....	29
1.6.2. Identificación de la Muestra.....	30
1.6.3. Determinación de la muestra .....	30

1.7.	Análisis de la Información .....	31
1.7.1.	Información Técnica Bibliográfica .....	31
1.7.2.	Ficha de Observación al Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” .....	33
1.7.3.	Entrevista Dirigida al Propietario del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” .....	34
1.7.4.	Entrevista Dirigida a la Contadora del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” .....	43
1.7.5.	Entrevista Dirigida Al Personal Operativo Del Restaurante “Valentine By Carnes Y Sabores” .....	45
1.7.6.	Entrevista Dirigida A Los Proveedores Del Restaurante “Valentine By Carnes Y Sabores” .....	52
1.7.7.	Encuesta Dirigida a los Clientes del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” .....	57
1.8.	Matriz FODA .....	74
1.9.	Estrategias FO, FA, DO, DA (Cruces estratégicos).....	75
1.10.	Determinación del Problema Diagnóstico .....	76
CAPÍTULO II.....		78
MARCO TEÓRICO.....		78
2.1.	Introducción .....	78
2.2.	Objetivo General .....	78
2.3.	Objetivos Específicos.....	78
2.4.	Manual .....	78
2.5.	Registros Contables .....	80
2.6.	Control de Inventarios.....	80
2.7.	Misión .....	81
2.8.	Visión.....	82
2.9.	Objetivos .....	83
2.10.	Valores .....	84
2.11.	Reglamento Interno.....	85
2.12.	Código de Ética.....	85
2.13.	Estructura Organizacional.....	85
2.14.	Mapa de Procesos .....	86
2.14.1.	Diagramación .....	87
2.15.	Perfil de Selección de Personal .....	88

2.16.	Catálogo de cuentas .....	89
2.17.	Dinámica de Cuentas .....	89
2.18.	Costos de Producción.....	89
2.19.	Estados Financieros .....	91
2.20.	Análisis Financiero .....	92
2.20.1.	Análisis Horizontal .....	93
2.20.2.	Análisis Vertical.....	94
2.21.	Indicadores Financieros .....	94
2.22.	Tributación.....	95
CAPÍTULO III.....		97
PROPUESTA DEL PROYECTO.....		97
3.1.	Introducción .....	97
3.2.	Objetivo General .....	97
3.3.	Objetivos Específicos.....	97
3.4.	Diseño de la Propuesta.....	98
3.5.	Beneficiarios .....	100
3.6.	Base Filosófica.....	100
3.6.1	Misión .....	100
3.6.2	Visión.....	100
3.6.3	Objetivos .....	100
3.6.4	Valores Institucionales.....	101
3.6.5	Principios .....	102
3.6.6	Políticas Estratégicas .....	102
3.6.6.1	Políticas Operativas .....	102
3.6.6.2	Políticas Financieras .....	104
3.7.	Reglamento Interno.....	105
3.8.	Código de Ética.....	106
3.9.	Organigrama Estructural .....	106
3.10.	Mapa de Procesos .....	106
3.11.	Manual de Funciones .....	107
3.12.	Manual de Procedimientos.....	114
3.12.1	Formatos para Procesos Administrativos.....	134
3.13.	Manual Contable.....	139
3.13.1	Políticas Contables.....	139

3.13.2	Catálogo de Cuentas .....	139
3.13.3	Dinámica de Cuentas .....	140
3.13.4	Establecimiento de los Costos de Producción .....	164
3.13.5	Proceso Contable .....	167
3.13.6	Estados Financieros .....	171
3.14.	Aspectos Financieros .....	175
3.14.1	Análisis horizontal .....	175
3.14.2	Análisis vertical .....	176
3.14.3	Indicadores Financieros .....	177
3.14.4	Personas Naturales no Obligadas a llevar Contabilidad .....	179
CAPÍTULO IV.....		181
VALIDACIÓN .....		181
4.1.	Introducción .....	181
4.2.	Descripción del Estudio .....	181
4.2.1.	Objetivo.....	181
4.2.2.	Equipo de Trabajo.....	181
4.3.	Método de Verificación .....	182
4.3.1.	Factores a Validar .....	182
4.4.	Método de Calificación.....	182
4.5.	Rango de Interpretación.....	183
4.6.	Matriz de Validación.....	184
4.7.	Resultados.....	186
4.8.	Evaluación.....	189
CONCLUSIONES .....		190
RECOMENDACIONES.....		191
BIBLIOGRAFÍAS .....		192
REFERENCIA NORMATIVA .....		199
ANEXOS .....		200
ANEXO 1:FICHA DE OBSERVACIÓN.....		201
ANEXO 2: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES.....		202
ANEXO 3: ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES.....		204

ANEXO 4: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES .....	206
ANEXO 5: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES .....	208
ANEXO 6: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES .....	210
ANEXO 7: MATRIZ DE CORRELACIÓN .....	212
ANEXO 8: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES .....	213
ANEXO 9: CÓDIGO DE ÉTICA DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES.....	242
ANEXO 10: CATÁLOGO DE CUENTAS.....	246
ANEXO 11: FOTOGRAFÍAS.....	251

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de relación diagnóstica .....	26
2. Talento Humano .....	29
3. Clientes.....	29
4. Edad del cliente .....	57
5. Género del cliente .....	58
6. Existencia del Restaurante .....	59
7. Frecuencia de asistencia.....	60
8. Razón de asistencia .....	61
9. Atención y amabilidad .....	62
10. Rapidez de atención .....	63
11. Pedidos a domicilio .....	64
12. Calidad del producto .....	65
13. Relación precio y calidad .....	66
14. Localización .....	67
15. Salubridad .....	68
16. Ventilación .....	69
17. Horario .....	70
18. Capacidad.....	71
19. Estacionamiento .....	72
20. Medios de comunicación.....	73
21. FODA.....	74
22. Cruces Estratégicos .....	75
23. Cargo del Gerente General.....	107
24. Cargo del Chef de Cocina .....	108
25. Cargo de la Contadora.....	109
26. Cargo de Ayudante de Cocina.....	110
27. Cargo de Bartender .....	111
28. Cargo de Mesero .....	112
29. Cargo de Cajero.....	113
30. Requisición y pago de Productos .....	114
31. Manipulación y Conservación de Alimentos .....	116
32. Preparación y Entrega de Platos (Pollo, cerdo, mariscos) .....	118
33. Preparación y Entrega de Platos (Res, cordero).....	120

34. Reclutamiento y Selección del Personal .....	122
35. Pago de Sueldos y Salarios .....	124
36. Capacitación del Personal .....	126
37. Cierre de Caja Chica .....	128
38. Pago de Impuestos - IVA .....	130
39. Pago de Impuesto a la Renta .....	132
40. Efectivo y Equivalentes.....	141
41. Activos Financieros.....	142
42. Inventarios.....	143
43. Servicios y Otros Pagos Anticipados .....	144
44. Activos por Impuestos Corrientes .....	145
45. Propiedad, Planta y Equipo .....	146
46. Depreciación Acumulada Propiedades, Planta y Equipo .....	147
47. Cuentas y Documentos por Pagar C/P .....	148
48. Obligaciones con Instituciones Financieras .....	149
49. Otras Obligaciones Corrientes .....	150
50. Capital .....	151
51. Resultados del Ejercicio .....	152
52. Ventas.....	153
53. Descuento en Ventas .....	154
54. Costo de Ventas y Producción .....	155
55. Promoción y Publicidad .....	156
56. Servicios Básicos .....	157
57. Gasto Depreciación .....	159
58. Sueldos y Salarios .....	160
59. Aportes a la Seguridad Social .....	161
60. Arrendamiento.....	162
61. Gasto Intereses .....	163
62. Equipo de Trabajo .....	181
63. Factores a Validar .....	182
64. Método de Calificación .....	182
65. Rango de Interpretación .....	183
66. Matriz de Validación.....	184

**ÍNDICE DE FIGURAS**

1. Edad del Cliente .....	57
2. Género del cliente .....	58
3. Existencia del Restaurante .....	59
4. Frecuencia de asistencia.....	60
5. Razón de asistencia .....	61
6. Atención y amabilidad .....	62
7. Rapidez de atención .....	63
8. Pedidos a domicilio.....	64
9. Calidad del producto .....	65
10. Relación precio y calidad.....	66
11. Localización .....	67
12. Salubridad .....	68
13. Ventilación .....	69
14. Horario .....	70
15. Capacidad.....	71
16. Estacionamiento .....	72
17. Medios de comunicación .....	73
18. Bases Filosóficas.....	98
19. Aspectos Administrativos .....	99
20. Aspectos Contables .....	99
21. Valores Institucionales .....	101
22. Principios .....	102
23. Organigrama Estructural .....	106
24. Mapa de Procesos.....	106
25. Entrevista a Empleado .....	251
26. Entrevista a Propietario .....	251

## JUSTIFICACIÓN

Con la presente investigación se efectuará el diseño de un Manual de Procesos Administrativos y Contables para el Restaurante Valentine by Carnes y Sabores de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, en este se puntualiza la información concerniente a la gestión administrativa y contable, con la finalidad de lograr un eficiente y eficaz manejo y control de los procesos y recursos con los que cuenta el restaurante.

La elaboración de un manual contribuye a potenciar las fortalezas de una organización, facilitando el control interno y su vigilancia, en este se encuentra registrada y transmitida la información referente al funcionamiento de todas las unidades organizacionales. Un manual es un instrumento de dirección que contiene información sobre procesos, materiales, equipos, recursos, interacciones, responsabilidades, normas y políticas de comportamiento del personal que conforma el establecimiento y sus partes interesadas, logrando una correcta ejecución de las funciones a fin de mejorar el rendimiento del restaurante, acorde a los lineamientos con los que fue constituido.

La aplicación y comunicación del Manual, dependerá en gran parte de los funcionarios del restaurante, además de un seguimiento periódico de las actividades que se desarrollen.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar un manual de procesos administrativos y contables para el Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, a fin de mejorar la efectividad de los procesos en el área administrativa, financiera y operativa del establecimiento.

### **Objetivos Específicos**

1. Elaborar un diagnóstico del entorno y de la situación administrativa y contable para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de establecer mejoras en los procesos y en el desempeño del personal
2. Establecer el marco teórico que sirva de guía para el desarrollo y respaldo de la investigación a través de bases científicas que justifiquen la implementación del Manual de Procesos Administrativos y Contables.
3. Desarrollar un manual de procesos administrativos y contables para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos en cada área del establecimiento.
4. Realizar la validación de los temas planteados en la propuesta del proyecto, mediante una evaluación realizada por parte de los docentes técnicos, la tutora y el propietario del establecimiento.

## CAPÍTULO I

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

Ibarra, conocida como la “Ciudad Blanca a la que siempre se vuelve” es la capital de la provincia de Imbabura, está ubicada a 115 km al noroeste de Quito. Está constituida por cinco parroquias urbanas y siete parroquias rurales. La Población Económicamente Activa del Cantón Ibarra para el 2010, indica que el sector Terciario de servicios y comercio corresponde al 58,02% que representa a 46.855 habitantes, que evidencia la tendencia de crecimiento de esta actividad en la última década (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Ibarra, 2015-2023).

Su gran diversidad hace de Ibarra un lugar con una riqueza cultural inigualable, por lo tanto, su oferta gastronómica varía de acuerdo a las comunidades y ubicación geográfica. Respecto al turismo en el Cantón, el mayor número de establecimientos se concentran en la actividad de Comidas y Bebidas con 128 establecimientos, luego en segundo lugar con 60 establecimientos se ubica el Alojamiento. Siendo estos dos segmentos los que generan la mayor cantidad de empleo así tenemos 629 y 416 personas ocupadas correspondientemente. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Ibarra, 2015-2023).

El Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” está ubicado en la ciudad de Ibarra, en las calles Juan Francisco Bonilla y Av. Rafael Sánchez, el proyecto surgió del Sr. Roberto Molina, propietario, con un capital financiado, iniciando sus operaciones el 10 de mayo del 2017. Está constituida como persona natural y no está obligada a llevar contabilidad; cuenta con un total de 6 empleados, los cuales están distribuidos entre personal administrativo, contable y operativo.

El Restaurante ofrece toda variedad de carnes, siendo su principal fortaleza la cocina de autor, es decir, utiliza un estilo propio en la elaboración de sus platillos, fomentando el

consumo de alimentos sanos y libres de químicos utilizando especias cien por ciento naturales.

Para su adecuado funcionamiento el Restaurante cuenta con los permisos otorgados por el Municipio de Ibarra correspondiente a la patente y el permiso de sanidad otorgado por los Bomberos, con una capacidad aproximada de 30 personas, destinado para todo tipo de compromiso social ofreciendo una mejor y mayor apertura a sus clientes.

Las proyecciones del propietario enmarcan la expansión física a través de nuevas sucursales dentro y fuera de la ciudad de Ibarra, logrando enfatizar la cultura local de la zona donde se posiciona cada dependencia. De igual manera se proyecta la creación de nuevos productos que complementen a los ya existentes, manteniendo los estándares de calidad en sus preparaciones.

Con los antecedentes expuestos anteriormente se presenta la propuesta de un Manual de Procesos Administrativos y Contables para el Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, con el propósito de solucionar la falta de documentación que sustenten y mejoren los procesos llevados a cabo en el establecimiento, asegurando un control y manejo efectivo de los recursos.

## **1.2. Objetivo General**

Elaborar un diagnóstico del entorno y de la situación administrativa y contable para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de establecer mejoras en los procesos y en el desempeño del personal.

### **1.2.1. Objetivos Específicos**

- 1.** Verificar los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que contribuyen al desarrollo de la organización.
- 2.** Identificar la estructura administrativa del establecimiento.
- 3.** Analizar el cumplimiento del control contable, tributario y financiero existente.

#### 4. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes.

### 1.3. Variables Diagnósticas

- Políticas
- Económicas
- Sociales
- Tecnológicas
- Estructura Administrativa
- Control contable
- Nivel de satisfacción

#### 1.3.1. Indicadores

- **Políticas**
  - Políticas económicas
  - Políticas Tributarias
- **Económicas**
  - Situación económica actual
- **Sociales**
  - Desarrollo turístico provincial
- **Tecnológicas**
  - Nivel de desarrollo tecnológico
  - Grado de implantación de tecnologías de la información
- **Estructura Administrativa**
  - Misión
  - Visión

- Objetivos
- Selección y contratación de personal
- Capacitaciones
- Desempeño Laboral
- Seguridad Ocupacional
- Beneficios Sociales
- Ambiente Laboral
- Organigrama
- Código de ética
- Reglamentos y políticas
- Funciones del Personal
- **Control Contable, Tributario y Financiero**
  - Registros Contables
  - Principios Contables
  - Catálogo de Cuentas
  - Costos de Producción
  - Estados Financieros
  - Información Financiera
  - Presupuesto
  - Indicadores Financieros
  - Pago de impuestos
- **Nivel de satisfacción**
  - Políticas de atención al cliente
  - Calidad de la atención del personal
  - Nivel de satisfacción del cliente

- Calidad del producto
- Promoción y Descuentos
- Comunicación
- Preferencias de Consumo
- Proveedores

#### 1.4. Matriz de Relación Diagnóstica

**Tabla 1**

*Matriz de relación diagnóstica*

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>INFORMANTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que contribuyen al desarrollo de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas</li> <li>• Económicas</li> <li>• Sociales</li> <li>• Tecnológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Económicas</li> <li>• Políticas Tributarias</li> <li>• Situación Económica Actual</li> <li>• Desarrollo Turístico Provincial</li> <li>• Nivel de desarrollo tecnológico</li> <li>• Grado de implantación de tecnologías de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas Bibliográficas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos de prensa online</li> <li>• Plan Nacional del Desarrollo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la estructura administrativa del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Estructura Jerárquica</li> <li>• Selección y contratación de personal</li> <li>• Ambiente Laboral</li> <li>• Funciones del Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietario</li> <li>• Empleados</li> </ul>

---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño Laboral</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Reglamentos y políticas</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Seguridad Ocupacional</li> <li>• Beneficios Sociales</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el control contable, tributario y financiero existente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Contable, Tributario y Financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Registros Contables</li> <li>• Catálogo de Cuentas</li> <li>• Inventarios</li> <li>• Costos de Producción</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Información Financiera</li> <li>• Indicadores Financieros</li> <li>• Pago de impuestos</li> <li>• Facturación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietario</li> <li>• Contadora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Calidad del producto</li> <li>• Políticas de atención al cliente</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> <li>• Calidad de la atención del personal</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Promociones y descuentos</li> <li>• Preferencias de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietario</li> <li>• Clientes</li> </ul>

---

Fuente: Investigación de campo

## **1.5. Mecánica Operativa**

Las fuentes de información que se utilizan para el desarrollo de la situación diagnóstica del restaurante son: la entrevista, la encuesta y la observación directa, las cuales serán herramientas para la recopilación de información necesaria para el presente trabajo.

### **1.5.1. Entrevista**

La entrevista está destinada al propietario del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, así como a sus trabajadores, para recolectar información sobre los procesos administrativos y contables, el ambiente de trabajo, encontrar falencias y fortalezas del establecimiento.

### **1.5.2. Encuesta**

La encuesta está propuesta para los clientes del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, con el fin de identificar la perspectiva y opinión que tiene el consumidor acerca de la calidad del servicio, del producto y la atención brindados por parte del personal administrativo y operativo.

### **1.5.3. Observación Directa**

La observación directa está diseñada para examinar aspectos como: la presentación, la atención, los procesos en la producción y almacenamiento de alimentos del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”.

### **1.5.4. Fichas Bibliográficas**

Las fichas bibliográficas sirven para registrar antecedentes e información de fuentes secundarias como: libros, artículos científicos y de prensa, que ayudan al desarrollo de la investigación proporcionando datos de la materia de estudio sobre el entorno macro-económico del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”.

## 1.6. Indicación de la población y cálculo de la muestra

### 1.6.1. Identificación de la Población

La población con respecto al Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, comprende el personal del área administrativa y operativa, así también abarca los clientes que mantiene el establecimiento mensualmente.

La población del Restaurante consta de 6 personas que trabajan de manera permanente, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Talento Humano*

N°	Área/Departamento	N° de personas	Total
<b>Administrativa</b>			<b>3</b>
1	Propietario	1	
2	Contadora	1	
3	Auxiliar de contabilidad	1	
<b>Operativa</b>			<b>3</b>
4	Chef		
5	Ayudante de Cocina	1	
6	Mesero	1	
7	Bartender	1	
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>

Fuente: Investigación de campo

En el establecimiento de manera mensual se reciben 120 clientes distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Clientes*

Semana	Clientes
1 <sup>era</sup>	20
2 <sup>da</sup>	30
3 <sup>ra</sup>	40
4 <sup>ta</sup>	30
<b>Total Mensual</b>	<b>120</b>

Fuente: Investigación de campo

### 1.6.2. Identificación de la Muestra

La población de la investigación con respecto a los clientes, al ser mayor a 100 personas, se realizará mediante la determinación de una muestra.

La fórmula para calcular la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra.

**N** = Tamaño de la población.

**$\sigma$**  = Desviación estándar de la población, valor constante de 0,5.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

**e** = Límite aceptable de error muestral.

### 1.6.3. Determinación de la muestra

La información de los clientes para determinar la muestra de los clientes del restaurante, siendo su población (N), con un aproximado de 120 personas al mes.

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{120 (0,5)^2 (1,96)^2}{(120 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = 92$$

Al aplicar la fórmula de la muestra, obtenemos como resultado un total de 92 encuestas a realizar a los clientes del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores.”

## 1.7. Análisis de la Información

### 1.7.1. Información Técnica Bibliográfica

- El Estado Ecuatoriano propone incentivos para la producción, que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional según se detalla en el objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo.
- La inestabilidad económica que el país vive no solo ha incidido en la pérdida de empleo de calidad, sino en el ánimo de crear y sostener nuevos negocios, debido a esto la tasa de emprendimiento cae de un 31,6 % a un 29,6 %, la fragilidad de sus bases, con nula innovación, los vuelve insostenibles (Zumba, 2018).
- Se establecen incentivos que fortalecerán una política tributaria enfocada en la inclusión y progresividad, pues las micro y pequeñas empresas son las del 70% del empleo en el país, por lo que se busca incentivar a este sector. Los microempresarios con ingresos de hasta USD 100.000 no pagan anticipo mínimo de Impuesto a la Renta, ahora se amplía el rango de ingresos hasta USD 300.000, beneficiando a 29.291 microempresas adicionales. Las microempresas empiezan a pagar Impuesto a la Renta a partir de USD 11.270 (franja exenta), lo que beneficia a 36.000 microempresarios. Por otra parte, las microempresas nuevas se exoneran del pago del Impuesto a la Renta en los tres primeros años de actividad, siempre que generen empleo neto y valor agregado.
- Los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deben llevar contabilidad cuando sus ingresos superen los USD 300.000 ya que se incrementa la base de USD 169.350 a USD 300.000.

- Las empresas relacionadas con los alimentos, construcción y comercio son las que mejor se han afianzado en el desarrollo económico de Imbabura. El desarrollo de emprendimientos tiene un lugar especial en la provincia, con una participación directa de las firmas vinculadas con la economía popular y solidaria, sobre todo, con el acompañamiento de cooperativas de ahorro.
- Imbabura es una provincia rica en gastronomía y la Ciudad Blanca es uno de los rincones que cuenta con una variedad de alimentos en sal y dulce que deben ser promocionados por la ciudadanía. Falta un poco más de impulso para crear y desarrollar rutas gastronómicas que puedan servir como información para turistas nacionales y extranjeros. esto permitirá que se pueda dar el valor que tiene cada uno de los platos con los que cuenta la ciudad de Ibarra y la provincia (Bolaños, 2018).
- En los últimos seis años dentro de la Zona 1, Imbabura es la provincia más visitada por extranjeros, siendo el turismo comunitario uno de sus fuertes. De acuerdo con el SRI, Imbabura registró en el año pasado USD 42,4 millones por actividades como alojamiento y servicios de comida, enfocadas en el turismo; mientras que en recreación se generó un beneficio económico que supera los USD 5,6 millones.
- Según datos de la firma de ICA, en el informe Pulso Ecuador los ecuatorianos gastaron aproximadamente \$ 48,27 millones en comida rápida al mes, \$ 17 millones en Quito y \$ 13 millones en Guayaquil (Redacción Economía, 2014).
- Los restaurantes deben acoplarse al estado cambiante del entorno, aquellos locales que no se adapten a las nuevas tecnologías “tienen un futuro limitado”. En el Ecuador, el

panorama no es tan agresivo todavía. Hoy, en su mayoría, los restaurantes ofrecen servicio de Wifi gratuito, ya existen restaurantes que adaptan enchufes en cada mesa para cargar celulares, otros adoptan diferentes formas de pago digitales, así como reservas en línea. Más allá de la experiencia en el restaurante, los locales suman cada vez más seguidores en redes sociales o cuentan con portales en los que se visualiza sus instalaciones o menús. Mantener las páginas desactualizadas, sin cambios en los menús o una presencia poco activa que no genera un posicionamiento en motores de búsqueda, varios expertos consultados coinciden que, al no sumarse a la tendencia, los restaurantes corren el riesgo de perder clientes, lo que limita el crecimiento o permanencia (Veintimilla, 2019).

- En el Ecuador, cerca de un 98% de personas tienen una cuenta en Facebook. Así lo demostraron los resultados de la Encuesta de Condiciones de vida realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). A escala nacional, los resultados arrojan que un 41,4% de las personas encuestadas tienen una cuenta en una red social (Sandoval, 2015).
- Según el Ministerio de Turismo están registrados alrededor de 113 en la actividad de alimentos y bebidas en la clasificación restaurante en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra (Ministerio del Turismo, n.d.).

### **1.7.2. Ficha de Observación al Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”**

La observación se realizó el día martes 06 de noviembre del 2018, a las 07:00pm y se obtuvieron los siguientes resultados:

El restaurante no se encuentra ubicado geográficamente en un lugar con gran tránsito de personas, lo que dificulta la atracción de una mayor clientela, sin embargo, el ambiente que posee el restaurante es el adecuado en cuanto a salubridad, iluminación, información que

presenta el menú, la música, la atención y vestimenta que presentan los empleados, lo que ameniza el entorno que rodea al establecimiento.

La presentación y calidad de los platos es personalizada de acuerdo a las necesidades del cliente, no obstante, los tiempos de entrega son demorados debido a la técnica que se emplea para la cocción de los mismos.

En el área de preparación de los alimentos se encuentra a la vista de todos los clientes, en donde pueden apreciar el proceso de cómo se realiza su pedido, asimismo, la limpieza del área es constante, después del despacho de cada plato.

Para la manipulación de los desechos se utiliza un único basurero, donde se depositan toda clase de residuos sin ningún tipo de clasificación.

La bodega donde se almacenan los frigoríficos mantiene una salubridad adecuada, sin embargo, es de un tamaño muy reducido, lo que dificulta el acceso y movilización del personal al momento de entrar y salir de la misma.

En el establecimiento no se encuentra declarada la misión, visión y el RUC del establecimiento en un lugar visible.

### **1.7.3. Entrevista Dirigida al Propietario del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”**

<b>Datos Técnicos</b>			
<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha</b>	6/Nov/2018
		<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Fin</b>
Roberto Molina	Chef y Gerente General	20:12	21:19

#### **1. ¿Cómo nació la idea del Restaurante?**

Vi la necesidad al momento de que empecé a salir, lugares en los cuales no había el manejo suficiente o no tenían los conocimientos de cómo tratar el asunto de las carnes, en

Quito es multidiverso el asunto de los restaurantes que se encuentran, en el cual cada lugar tiene un desarrollo más que otro o tiene un conocimiento más que otro, entonces podemos decir que la mano de obra, tiene un 70% a 80% de conocimiento en la preparación de las carnes: término medio, una tres cuartos, o algún tipo de preparaciones que implique este tipo de técnicas de cocción, entonces cuando yo vine acá al momento que fui a un restaurante, me entregaban sin sal, cuando ya encontré un lugar en el cual me entreguen la carne como yo quería... pero de ahí en los otros lugares era la típica sábana, eso no me gusta, eso dejémoslo en el asunto de cocina ecuatoriana...veo que Ibarra tiene un potencial muy grande en el asunto de otras ciudades en las que he estado (03'29").

## **2. ¿Cuáles fueron los principales problemas al iniciar el negocio?**

Un poco el asunto de depender de segundos en asuntos de infraestructura, este fue el único impedimento... la gente a lado mío, los vecinos, la envidia de la gente, pienso también que es un factor primordial, tal vez un poquito podía mencionar el asunto del desconocimiento de la gente...otro problema creo yo, el asunto de los precios, la gente piensa que un lugar así como este no puede estar en una ciudad como Ibarra y que no puede tener una alta cocina, por eso digo, no es gourmet, porque mis platos para ser gourmet les falta mucho, pero si digo alta cocina por las técnicas que uso, son complejas... es cocina de autor, donde van las cantidades, yo voy las pongo a lo que pienso que está bien...lo difícil es tratar de cambiar la mentalidad de la gente, eso creo que ha sido el factor más preponderante pienso yo (20'15").

## **3. ¿Cómo decidió la ubicación del negocio? ¿Qué criterios se tomó en cuenta?**

Para serles franco yo no hice un estudio de mercado, cuál fue mi estudio de mercado lo que yo les anticipé antes, conocí varios lugares...yo no sabía de ubicación aquí en Ibarra, simplemente pasaba y veía, pensé que por aquí era un lugar bastante concurrido, pensaba,

antes de que se dé la construcción de todos estos locales, no había nada...simplemente vi que el lugar parecía bueno y se dio (25'32").

**4. ¿Cuenta con una misión y visión?**

No hay misión y visión, no existe (29'44").

**5. ¿El Restaurante cuenta con una estructura jerárquica bien definida?**

Podríamos decir que si, en este caso yo a la cabeza en el asunto de lo que es llevar la parte administrativa de la parte de la cocina, mi esposa también me ayuda en la parte de la contabilidad y los chicos que tienen ya sus puestos definidos pienso yo jerárquicamente, pero tratamos de hacer un ambiente más ameno, bastante relajado, en el hecho de que las presiones en este caso conmigo, quien me presiona es el cliente más no la atmósfera que me rodea, eso es lo que trato de darles a los chicos, confianza, de que puedan actuar bajo sus propias determinaciones, el tratar de que ellos mismos resuelvan los problemas... ellos tienen toda la patria potestad de poder solucionar el problema, siempre y cuando esté al alcance de ellos, pero si va en el asunto de que hay que pagar dinero ya se les va completamente de las manos, o querer proponer algún producto, eso no pueden hacer (27'57").

**6. ¿Cómo se realiza el proceso de selección y contratación del personal?**

Bueno se debería tener algún tipo de parámetro, los chicos en este caso han sido contratados bajo recomendaciones, otro por el potencial de los chicos que cuando han venido hacer prácticas...el escogimiento de la gente va de acuerdo a eso, he visto simplemente las aptitudes y las actitudes, más me baso pienso yo, en la actitud porque la aptitud va en el transcurso de la experiencia, del día a día (30'28").

**7. ¿Qué tipo de contratos mantienen sus empleados?**

Son fijos por medio tiempo, no puedo darles más porque no quiero interferir con el asunto de los estudios de ellos tampoco, pero más adelante si las circunstancias me dan, podríamos

hacer a tiempo completo, pero ahorita tienen medio tiempo, están afiliados al IESS...no puedo hacer el contrato por horas porque la ley no me lo da (32'40").

**8. ¿Las funciones de cada uno de sus empleados se encuentran bien definidas?**

Sí, pienso que sí, falta ponerlas en papel, lamentablemente no tengo tiempo, necesito bien dedicarme a la Universidad, dedicarme a Valentine, pero dedicarme a las dos cosas es muy complejo y lo hago, pero para ponerme a escribir y todo eso (29'50").

**9. ¿Evalúa el desempeño laboral de sus empleados de manera periódica?**

No, no lo hago, pero tal vez el rotarles a los chicos, por ejemplo, Pablito la semana anterior estaba de mesero, Anthony estaba como ayudante de cocina... los chicos están ahorita interactuando...Anthony tú estás en la cocina, tú puedes ya no tener errores en la parte del servicio porque tú ya sabes cómo van las combinaciones de los platos, pues tú puedes sugerir, de igual manera Pablito... (39'22").

**10. ¿Cuenta con una guía de comportamiento para el adecuado desempeño laboral de sus empleados?**

No, sin embargo, con la ayuda de nuestro abogado, estamos elaborando un reglamento interno (39'48").

**11. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones?**

Bueno tratamos de que nuestros auspiciantes den las capacitaciones del caso, estoy tratando de ver en el asunto de otro nuevo proveedor... los chicos tienen capacitaciones por parte mía, hablamos también de cómo manejar el extintor, como tienen que proceder, pienso que, no es constante, pero puede hacer a manera de una forma de evaluación un poquito progresiva, tal vez una o dos veces por mes...Buscamos también a manera de información... en cursos para los chicos a manera de motivarles también (34'53").

**12. ¿Qué tipo de riesgos industriales existen dentro de su establecimiento?**

El asunto de la cocina, tal vez una fuga de gas...podría ser de pronto por la envidia de la gente, algún tipo de atentado... (1'03'50").

**13. ¿Tiene algún plan para prevenir y mitigar estos riesgos?**

Tratamos de que los chicos mantengan su espalda erguida, las cosas pesadas cogerlas desde abajo...saben los chicos como tienen que proceder, pero si vamos por el asunto de papales, no hay papeles... (1'05'03").

**14. ¿El establecimiento cuenta con algún o algunos tipos de seguros?**

No, no lo tengo, si lo he querido ver, tal vez por un poquito de descuido, pero si sería interesante poder tener eso... (1'07'29").

**15. ¿Qué insumos proporciona a sus empleados para prevenir estos riesgos?**

Toda la ropa que es mandada a hacer, los uniformes deben cumplir con esas características, por ejemplo, que si es que me salta una chispita que se quede ahí, que no se siga, así es la característica, manejar las telas adecuadas de los uniformes, como indica que una persona que maneja los alimentos tenga sus cuidados... (1'07'55").

**16. ¿Qué medidas de seguridad tiene implementado en su establecimiento?**

**(¿robo interno, incendios, desastres naturales, asalto, cámaras de seguridad?)**

Los chicos saben cómo comportarse, pero obviamente del dicho al hecho...tenemos un botón de pánico en la alarma, que está conectado directamente a la UPC... (1'08'39").

**17. ¿Existe una planificación adecuada del presupuesto? ¿Con qué frecuencia se realiza?**

Sí, claro, saco las recetas estándar, manejo los precios...un año seis meses que estamos, no hemos dejado ni siquiera de pagar, a los proveedores, a los chicos, pienso que están bien llevadas las cosas. En el asunto de eso no hay un tiempo estimado, lo que nos arroja, por ejemplo, se ingresa las facturas, cuanto nos ha dado en la venta...entonces si nos ponemos

hacer un histograma podíamos mencionar, viendo donde están las puntas, más altas o más bajas, si nos podemos ir por ese lado, ahí podríamos ver donde estuvo un mes malo, otro bueno...se revisa mensualmente de acuerdo a las ventas (44'34").

**18. ¿Quién maneja los recursos económicos y financieros de su establecimiento?**

La contadora, en este caso Cristina Villegas, que es mi esposa...tiene una ayudante, lleva algunas cosas para bajar el asunto del trabajo, es una auxiliar...ella nos da haciendo los roles de pago (41'00").

**19. ¿El restaurante cuenta con un sistema contable?**

Todo es manual (41'42").

**20. ¿Mantiene algún tipo de control interno para los procesos contables y financieros que se realizan en su restaurante?**

No, pienso que no (41'59").

**21. ¿Mantiene un control periódico del inventario?**

Sí, periódicamente si lo hacemos, en base a las ventas que se hacen, aunque no tenemos un sistema informático que nos pueda corroborar en los cruces de la venta con los existentes de la bodega, pero hacemos diario, tenemos matrices, vemos las ventas y eso simplemente vemos en el existente del producto, todo es manual...es semanal prácticamente lo que se hace el control (47'09").

**22. ¿Cómo planifica y organiza los ingredientes y el número de platos que debe preparar en el día?**

Realmente el mercado de Valentine se maneja, como dicen a la de Dios, no tenemos realmente un día específico, simple, al inventario, vemos que nos hace falta y simplemente vamos a comprar al siguiente día, pero de ahí que yo voy a decir, hoy voy a vender quince,

veinte, treinta, cuarenta platos, no, no puedo hacer eso, por qué, porque no tengo nada pre cocido (48'02").

**23. ¿Cómo es el manejo de los costos para cada receta?**

Utilizamos un formato de receta estándar, cuando está valorada, hago los costos unitarios de cada ingrediente en la preparación de la receta.

**24. ¿Cómo selecciona a sus proveedores?**

Bueno el asunto del proveedor, viene se presenta y me entrega una muestra del producto y lo preparo y mido las sensaciones organolépticas, simplemente mi gusto, si me parece que está bien, si está rico, puedo combinarlo con esto...si el proveedor me entrega un producto, cómo está, ni siquiera a mis necesidades, sino las necesidades del restaurante...bajo los parámetros que necesita Valentine, ahora si ustedes me dicen, cuáles son esos parámetros, no los tengo, porque no tengo implementado un sistema ISO de calidad, pero bajo mis criterios pienso que esto es bueno...(53'55").

**25. ¿Cómo realiza los controles de calidad a los productos que le proveen?**

Bajo los parámetros que necesita Valentine, ahora si ustedes me dicen, cuáles son esos parámetros, no los tengo, porque no tengo implementado un sistema ISO de calidad, pero bajo mis criterios pienso que esto es bueno... (54'56").

**26. ¿Cuenta con políticas claras de atención a sus clientes?**

Las que pienso que las he implementado...el asunto de las políticas deberíamos tenerlo en papel... (57'02").

**27. ¿Cómo maneja el tema de salubridad en su restaurante?**

Los chicos tienen, por ejemplo, Pablito está cogiendo la materia de sanidad y manipulación, yo de la misma manera tiene conocimientos de eso, manejamos asuntos de la cadena de frío, entonces que es lo que sucede, el producto acá no va a estar pre cocido ni va a

estar pre elaborado, entonces que garantizo con eso, que el producto se vea bien al momento de montarlo en el plato, olor, el sabor es lo que garantizo, en el asunto del producto lo firme lo bonito que se ve el producto cuando es fresco...la característica de Valentine es cocina vista, entonces el cliente ve...como está el chef, lo pulcro, lo íntegro, lo limpio...(58'00").

**28. ¿Cómo maneja la publicidad para su establecimiento?**

Mantenemos el contrato con un chico de marketing, que maneja la publicidad del restaurante en Facebook, Instagram y Páginasamarillas.com.

**29. ¿Con qué frecuencia realiza promociones y descuentos?**

Las promociones y descuentos se realizan en fechas especiales como San Valentín, día de Madre, Navidad, entre otros, y estas se promocionan a través de las redes sociales.

**30. ¿Cree usted necesario la elaboración de un Manual de procesos administrativos y contables?**

Sí, es importantísimo, administrativo, procesos de cómo atender al cliente, procesos de manipulación, procesos de servicio, de cómo entregar la carta...procesos de bebidas, procesos de imagen inclusive podíamos mencionar... (1'08'45").

**ANÁLISIS:**

El propietario desarrollo la idea del restaurante, viendo la necesidad de crear un establecimiento que ofrezca platos de alta cocina, añadiendo un estilo propio en cada preparación, no obstante, la ubicación del restaurante al no ser un lugar muy transitado y sumado a una cultura muy tradicional que mantienen los ibarreños, dificulta la atracción de nuevos clientes.

Los procesos que se realizan dentro del establecimiento se ejecutan mediante orden verbal del empleador a los empleados, ya que no manejan ninguna herramienta de gestión administrativa, como: reglamento interno, código de ética, manual de funciones, manual de

procedimientos que respalden los procesos de selección y contratación de personal, pago de sueldos, requisición de materia prima, preparación de las recetas, entre otros.

El empleador procura mantener a sus empleados motivados mediante capacitaciones brindadas por él y sus proveedores, de igual manera la rotación del personal es constante aun cuando no se evalúe su desempeño.

Los recursos económicos y financieros, son manejados por la contadora del restaurante y su auxiliar, mas no existe un sistema contable que garantice la efectividad y control de los procesos, ya que estos se realizan de manera manual y por ende se encuentran expuestos a posibles errores e irregularidades.

El control del inventario se realiza de forma manual, mediante matrices se constatan el número de porciones existentes en bodega y de ser necesario se efectúan los pedidos de producto a sus proveedores para completar el stock máximo.

El restaurante no cuenta con parámetros para evaluar la calidad de los productos entregados por los proveedores, adquiere sus pedidos de acuerdo a las necesidades del restaurante y a los criterios del chef.

Los riesgos más predominantes en el restaurante ocurren en el área de la cocina, debido a quemaduras y cortes al momento de preparar los platos; a pesar de que no se maneja un plan de contingencia o seguros en caso de imprevistos, existen medidas que el propietario ha establecido con sus empleados para prevenir y mitigar ciertos acontecimientos que puedan producirse, como el uso de uniformes fabricados con tela ignífuga, uso de un botón de pánico, extintores y cámaras de seguridad.

**1.7.4. Entrevista Dirigida a la Contadora del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”**

<b>Datos Técnicos</b>			
<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha</b>	6/Nov/2018
		<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Fin</b>
Cinthya Jácome	Auxiliar de Contabilidad	21:20	21:26

**1. ¿Qué tipo de proceso contable utiliza para registrar las diferentes transacciones?**

Mi proceso contable yo le hago a fin de mes, cuando reúno todas las facturas, cuanto tengo de ingresos y cuanto tengo de gastos (00’45”).

**2. ¿Utiliza algún Plan de cuentas?**

No, no utilizamos plan de cuentas, como no es obligado a llevar contabilidad, entonces declaraciones, ingresos y gastos, así de sencillo (00’30”).

**3. ¿Cómo mantiene el control de los inventarios?**

No manejo el control de los inventarios del restaurante.

**4. ¿Cómo es el manejo de los costos para cada receta?**

No intervengo en la elaboración de los costos de las recetas del establecimiento.

**5. ¿Qué estados financieros realiza y presenta al propietario del establecimiento?**

Ninguno (03’55”).

**6. ¿Presenta informes de la situación económico-financiera del establecimiento? ¿Con qué frecuencia los presenta?**

Lo que recién estamos tratando de hacer es eso...antes de lo que yo llevo las declaraciones, declaramos se acababa, ahora es que queremos saber cuántos ingresos tiene la empresa como tal, para saber que gastos me alcanza a cubrir, si estoy teniendo utilidades, si estoy en contra... de la misma cuenta se paga sueldos, el arriendo, todo eso se está tratando de hacer, no tocar dineros de otros lados para saber realmente cual es la utilidad que me está produciendo el negocio (04'06").

**7. ¿Realiza indicadores financieros para determinar la situación financiera del restaurante?**

No (04'01").

**8. ¿Cuáles son los impuestos a los que está sujeto el establecimiento?**

Al estar registrada como persona natural no obligada a llevar contabilidad, realizamos el pago mensual del IVA y la declaración anual del impuesto a la renta, adicionalmente él envió del anexo RDEP.

**9. ¿Ha existido algún tipo de problema al momento de presentar la declaración de impuestos?**

No, al no ser obligados, realmente son sencillas (01'44").

**10. ¿Ha existido atrasos en la declaración de impuestos?**

Sí, antes, por ejemplo, antes de que yo maneje sí, porque debido, por ejemplo, la persona que estaba encargada tenía muchas otras responsabilidades...tenía más preocupaciones por esas otras cosas que realmente por lo que se podía realizar aquí... (02'55").

### 11. ¿Utiliza un sistema contable para facturación y registro de las ventas?

Todo manual, sistema de facturación manual, ellos no ingresan dentro de lo que son las normas establecidas en la resolución del SRI para ser obligados a facturar electrónicamente... (05'01").

#### ANÁLISIS:

Debido a que no es un establecimiento obligado a llevar contabilidad no se utiliza un plan de cuentas ni se presenta estados financieros, el proceso contable se realiza manualmente cada mes una vez identificados los ingresos y los gastos, sin embargo, se plantea para el futuro implementar la presentación de informes para conocer el estado económico-financiero real.

### 1.7.5. Entrevista Dirigida Al Personal Operativo Del Restaurante

#### “Valentine By Carnes Y Sabores”

#### EMPLEADO 1

Datos Técnicos			
Nombre:	Cargo:	Fecha	6/Nov/2018
		Hora Inicio	Hora Fin
Pablo Flores	Mesero	18:42	18:46

#### 1. ¿Conoce si el restaurante cuenta con una misión y visión?

No conozco (01'46").

#### 2. ¿Qué tipo de contrato mantiene con el establecimiento?

Contrato de medio tiempo (00'55").

#### 3. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado sus funciones en el restaurante?

4 meses (00'12").

**4. ¿Al momento de ser contratado, fue informado con claridad de las funciones a su cargo?**

Sí, totalmente (00'18").

**5. ¿Cómo describe el ambiente de trabajo en el que se desempeña?**

Chévere, tranquilo, fresco, todos ponen de parte (02'00").

**6. ¿Existe un trabajo en equipo entre todos los miembros del restaurante?**

Si (02'08").

**7. ¿De existir un conflicto entre el personal, existen métodos de resolución de problemas? ¿Cuáles?**

Sí, siempre hablamos cuando hay algún problema, el diálogo (02'17").

**8. ¿Cómo calificaría la relación que existe entre los empleados**

Chévere, si somos amigos todos (02'30").

**9. ¿Cómo calificaría la relación que existe entre empleado y empleador?**

Chévere (02'41").

**10. ¿Cuenta con una guía de comportamiento para su adecuado desempeño laboral?**

No (01'40").

**11. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del establecimiento?**

Sí, sobre vinos, ventas, ese tipo de cosas. La de vinos fue por parte de un proveedor y capacitaciones por parte del profe (01'04").

**12. ¿Cuáles son los riesgos laborales más usuales que se encuentra expuesto en su área de trabajo?**

Cortarme los dedos...creo que es el más común, resbalones (02'50").

**13. ¿El restaurante cuenta con métodos de mitigación de estos riesgos laborales en su área de trabajo?**

Sí...se ha hablado de los riesgos y medidas de seguridad (03'28").

**14. ¿Utiliza la vestimenta adecuada para la realización del trabajo?**

Sí, tenemos uniforme (03'46").

**15. ¿Existen medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

Sí (03'57").

**16. ¿Conoce y sabe aplicar las medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

Si (04'08").

**17. ¿Cuenta con todos los beneficios de la Seguridad Social? ¿Cuáles?**

No estoy asegurado (00'26").

**EMPLEADO 2:**

Datos Técnicos			
Nombre:	Cargo:	Fecha	6/Nov/2018
		Hora Inicio	Hora Fin
Andrea Estévez	Bartender	18:49	18:53

**1. ¿Conoce si el restaurante cuenta con una misión y visión?**

No (01'11").

**2. ¿Qué tipo de contrato mantiene con el establecimiento?**

Contrato de medio tiempo (00'38").

**3. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado sus funciones en el restaurante?**

4 meses desde la remodelación y antes de la remodelación unos 4 meses atrás (00'06").

**4. ¿Al momento de ser contratado, fue informado con claridad de las funciones a su cargo?**

Sí (00'16").

**5. ¿Cómo describe el ambiente de trabajo en el que se desempeña?**

Bueno, de compañerismo, chévere (01'17").

**6. ¿Existe un trabajo en equipo entre todos los miembros del restaurante?**

Si (01'27").

**7. ¿De existir un conflicto entre el personal, existen métodos de resolución de problemas? ¿Cuáles?**

Sí, el diálogo (01'31").

**8. ¿Cómo calificaría la relación que existe entre los empleados?**

Muy buena, de bastante confianza (01'43").

**9. ¿Cómo calificaría la relación que existe entre empleado y empleador?**

Muy buena (01'55").

**10. ¿Cuenta con una guía de comportamiento para su adecuado desempeño laboral?**

No, solo la guía del propietario (01'06").

**11. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del establecimiento?**

Sí, tuvimos una capacitación sobre vinos, de un proveedor, capacitaciones internas y yo he tenido una capacitación externa, sobre postres con gelatina (00'49").

**12. ¿Cuáles son los riesgos laborales más usuales que se encuentra expuesto en su área de trabajo?**

En mi área de trabajo estaría expuesta a cortes, ya que utilizamos cuchillos, cortes por cristalería, resbalones por piso mojado (02'01").

**13. ¿El restaurante cuenta con métodos de mitigación de estos riesgos laborales en su área de trabajo?**

Sí...no sé cuáles serían (02'29").

**14. ¿Utiliza la vestimenta adecuada para la realización del trabajo?**

Los de la cocina utilizan el uniforme, es anti derrames, es de una tela especial que, si se prende, no se consume sino se apaga; los zapatos son antideslizantes, pero en este caso no serían necesarios, más que todo serían zapatos cómodos...en la cocina no trabajamos en piso de baldosa entonces no correríamos ese riesgo (02'59").

**15. ¿Existen medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

Sí (03'36").

**16. ¿Conoce y sabe aplicar las medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

Sí, tenemos cámaras de seguridad, sabemos utilizar el teléfono para llamar a la policía, tenemos el botón de auxilio, tenemos los extintores y si nos capacitaron sobre la utilización de esos (03'40").

**17. ¿Cuenta con todos los beneficios de la Seguridad Social? ¿Cuáles?**

Sí, estoy asegurada, tengo derecho al seguro y esto me informan cada mes sobre los pagos...con el rol de pagos (00'23").

**EMPLEADO 3**

<b>Datos Técnicos</b>			
<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha</b>	6/Nov/2018
		<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Fin</b>
Alexis Pozo	Ayudante de Cocina	18:57	19:03

**1. ¿Conoce si el restaurante cuenta con una misión y visión?**

No (01'53").

**2. ¿Qué tipo de contrato mantiene con el establecimiento?**

Contrato verbal (01'44").

**3. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado sus funciones en el restaurante?**

3 meses (00'42").

**4. ¿Al momento de ser contratado, fue informado con claridad de las funciones a su cargo?**

Sí, verbalmente (00'46").

**5. ¿Cómo describe el ambiente de trabajo en el que se desempeña?**

Alegre, divertido (02'04").

**6. ¿Existe un trabajo en equipo entre todos los miembros del restaurante?**

Lo que son eventos, todos tenemos que ayudar (02'10").

**7. ¿De existir un conflicto entre el personal, existen métodos de resolución de problemas? ¿Cuáles?**

Mientras he estado aquí, no ha habido ningún conflicto (02'21").

**8. ¿Cómo calificaría la relación que existe entre los empleados?**

Muy buena (02'39").

**9. ¿Cómo calificaría la relación que existe entre empleado y empleador?**

Muy buena, porque realmente él no nos ve solo como empleados y ese tipo de cosas, nos ve como un equipo de trabajo, nos ve como sus compañeros (02'48").

**10. ¿Cuenta con una guía de comportamiento para su adecuado desempeño laboral?**

No (01'50").

**11. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del establecimiento?**

No (01'48").

**12. ¿Cuáles son los riesgos laborales más usuales que se encuentra expuesto en su área de trabajo?**

Ser quemado por la parrilla de gas...y cuando no se limpia muy bien las zonas, puede llegar a salir fuego de donde no debería (03'07").

**13. ¿El restaurante cuenta con métodos de mitigación de estos riesgos laborales en su área de trabajo?**

Sí, existe extintor, no cuenta con rociadores (04'02").

**14. ¿Utiliza la vestimenta adecuada para la realización del trabajo?**

Sí, comprende la chaqueta, el gorro, el mandil de cintura (04'20").

**15. ¿Existen medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

Sí, botón de emergencia (05'21").

**16. ¿Conoce y sabe aplicar las medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

Sí, solo me dijeron verbalmente (05'38").

**17. ¿Cuenta con todos los beneficios de la Seguridad Social? ¿Cuáles?**

No, ya que estoy estudiando por tal razón no han podido ofrecerme ningún contrato (00'56").

**ANÁLISIS:**

A través de la entrevista realizada, se logró identificar que los empleados no conocen con claridad los beneficios de ley a los que está sujeto. Para el desempeño de sus actividades no disponen de un código de comportamiento y desconoce si el establecimiento cuenta con una misión y visión. En cuanto a la seguridad laboral, no existen políticas documentadas, sin embargo, cuentan con la indumentaria adecuada y el gerente general ha socializado

verbalmente las medidas de seguridad que deben ser acatadas para evitar accidentes y riesgos laborales.

### 1.7.6. Entrevista Dirigida A Los Proveedores Del Restaurante “Valentine By Carnes Y Sabores”

#### PROVEEDOR 1

Datos Técnicos			
<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha</b>	10/Nov/2018
		<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Fin</b>
Sebastián Corella	Candelaria	20:27	20:31

**1. ¿Mantiene un contrato escrito con su cliente?**

No, somos proveedores de materias cárnicas, de todo tipo de carnes, proveedores de pollo y algo de embutidos (00'06”).

**2. ¿Qué cláusulas mantiene el contrato?**

No mantiene un contrato escrito (00'19”).

**3. ¿Quién asume los costos de envío del producto?**

Eso asume la empresa, como es una empresa local entonces son costos que están incluidos en el costo de producción, pero son propios de la empresa (00'23”).

**4. ¿Cómo garantiza la calidad del producto?**

Tenemos algunas normas de calidad, por ejemplo, tenemos, Buenas Prácticas de Manufactura que se maneja en la planta, entonces hacemos una gestión de calidad del producto...que asegura una calidad inocua del producto terminado y en sí el empaque que garantiza la conservación del producto (00'41”).

**5. ¿Qué estándares de calidad maneja?**

Buenas Prácticas de Manufactura (00'57”).

**6. ¿Cuál es su canal de distribución?**

Tenemos un transporte cerrado, pero nosotros nos manejamos en fábrica sin intermediarios, de la fábrica sale directo al restaurante (01'09").

**7. En caso de atrasos en el tiempo de entrega del producto ¿Cómo procede?**

Tratamos de que los pedidos sean con anticipación, pero si es una emergencia, tratamos de notificar cuanto nos vamos a demorar para estar en coordinación con las personas de aquí del restaurante... (01'29").

**8. ¿Qué política mantiene con los productos devueltos y/o rechazados?**

Si es un producto apto que no ha caducado o que no ha cumplido con las exigencias del chef, entonces puede ser reutilizado para otro cliente que tal vez necesita de un gramaje menor, y si ya ha estado caducado, desecho (01'54").

**9. Que facilidades ofrece en la entrega de los productos**

Más que todo, nos caracterizamos por personalizar los productos, el peso, tipo, cantidad, tipo de empaque, entonces tratamos que, de acuerdo al restaurante, por ejemplo, aquí entregamos porciones personalizadas a la exigencia del chef, por ejemplo 250 gramos exactos y un corte de carne...viene al vacío y se conserva en congelación (02'18").

**10. ¿Brinda un plan de atención o asesoría a reclamos?**

No (02'58").

**11. ¿En caso de existir problemas con el producto, que soluciones presenta?**

Cambio, devolución, mejora o tratamos de que sea una inspección a la hora de la entrega para evitar problemas (03'04").

**12. Entrega documentación oportuna y correcta a sus clientes**

Si...cada producto tiene un lote, tiene una especificación, tiene una trazabilidad...cada porción viene rotulada con esa información, gramaje y lote que es la fecha cuando se ha hecho el empaque (03'20").

**PROVEEDOR 2**

<b>Datos Técnicos</b>			
<b>Nombre:</b>	<b>Empresa:</b>	<b>Fecha</b>	6/Nov/2018
		<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Fin</b>
José Luis Rivadeneira	Agroindustrias R&M		

**1. ¿Mantiene un contrato escrito con su cliente?**

No aplica, ya que las cantidades son mínimas de compra.

**2. ¿Qué cláusulas mantiene el contrato?**

No aplica.

**3. ¿Quién asume los costos de envío del producto?**

En el precio 2,00 por botella, ya que vende por copas es el costo de la botella, está incluido el transporte y no tenemos devoluciones.

**4. ¿Cómo garantiza la calidad del producto?**

Realizamos pruebas semestrales en laboratorio.

**5. ¿Qué estándares de calidad maneja?**

Normas INEN e ISO 22000.

**6. ¿Cuál es su canal de distribución?**

Hosterías, distribuidoras de licores, restaurantes de lujo, ferias gastronómicas a nivel nacional.

**7. En caso de atrasos en el tiempo de entrega del producto ¿Cómo procede?**

Nos comunicamos con el cliente con tiempo, y explicamos el motivo del retraso.

**8. ¿Qué política mantiene con los productos devueltos y/o rechazados?**

No tenemos producto rechazado o devuelto, pero si sucediera se elimina la botella con el vino, ya que no se puede reciclar.

**9. ¿Qué facilidades ofrece en la entrega de los productos?**

El cliente define donde le entregamos, la hora y el pago que puede ser en efectivo o con deposito.

**10. ¿Brinda un plan de atención o asesoría a reclamos?**

Sí, la cual se puede hacer por medio de WhatsApp.

**11. ¿En caso de existir problemas con el producto, que soluciones presenta?**

No tenemos problemas aun...ni en la elaboración, ni en el producto terminado, ya que nuestro proceso es definido y constante en su elaboración.

**12. Entrega documentación oportuna y correcta a sus clientes**

La documentación se entrega dependiendo del cliente y para que lo necesita, y siempre en archivo PDF.

**ANÁLISIS:**

Los principales proveedores con los que cuenta el restaurante son la Candelaria, proveedor de carnes y Alvarium, proveedor de vinos.

En el caso de la Candelaria, el restaurante no mantiene un contrato escrito con la misma, este es manejado de forma verbal; el proveedor asume los costos de envío y devoluciones, pues estos los incluyen en su proceso de producción. Para garantizar la calidad de su producto, se basan en las Buenas Prácticas de Manufactura con la finalidad de garantizar la inocuidad del producto. El transporte del mismo se realiza sin intermediarios, el producto sale directamente de la fábrica al restaurante. La Candelaria se caracteriza por personalizar el pedido de sus clientes, en peso, tipo, cantidad y tipo de empaque; cada producto tiene un lote, una trazabilidad y cada porción es rotulada, con información de gramaje y fecha de empaque. A pesar de que no presenta un plan de asesoría en caso de reclamos, de existir problemas con

el pedido, el cliente puede hacer una devolución, una mejora o el proveedor trata de hacer una inspección a la hora de la entrega.

De igual manera, con el proveedor de vinos el restaurante no maneja políticas de devolución de productos. Para garantizar la calidad del vino, manejan normas INEN e ISO 22000 al igual que realizan pruebas de laboratorio cada semestre. Al momento de realizado el pedido, se coordina el lugar, la hora y la forma de pago; en caso de retrasos se comunican con el cliente con anticipación y se envía la documentación correspondiente siempre en un archivo PDF.

### 1.7.7. Encuesta Dirigida a los Clientes del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”

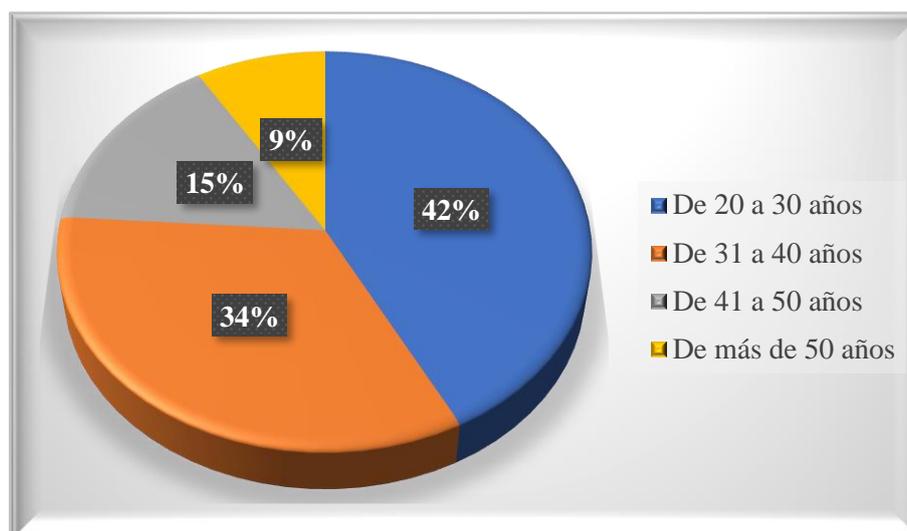
**Edad del cliente:**

**Tabla 4**

*Edad del cliente*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 30 años	39	42%
De 31 a 40 años	31	34%
De 41 a 50 años	14	15%
De más de 50 años	8	9%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 1. Edad del Cliente**

Fuente: Investigación de campo

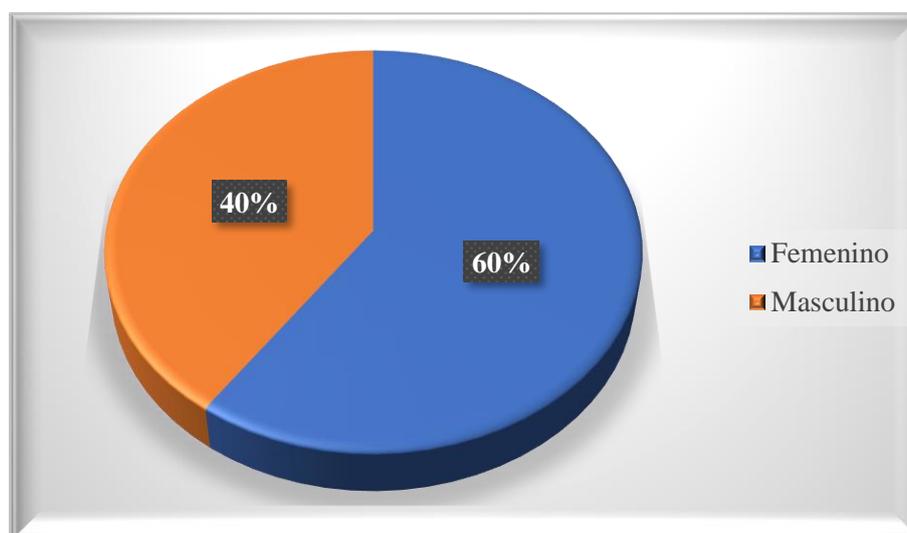
#### ANÁLISIS:

De acuerdo a la investigación realizada, se obtuvo que la mayoría de los clientes se encuentran en el rango de 20 a 30 años, por lo cual se determina que es el segmento más captado por el restaurante, por este motivo se debe priorizar y atraer la atención a este segmento.

**Género del cliente:****Tabla 5*****Género del cliente***

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Femenino	55	60%
Masculino	37	40%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

**Figura 2. Género del cliente**

Fuente: Investigación de campo

**ANÁLISIS:**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se determinó que la mayoría de los clientes son del género femenino, lo que apunta que el segmento más representativo de clientes del restaurante.

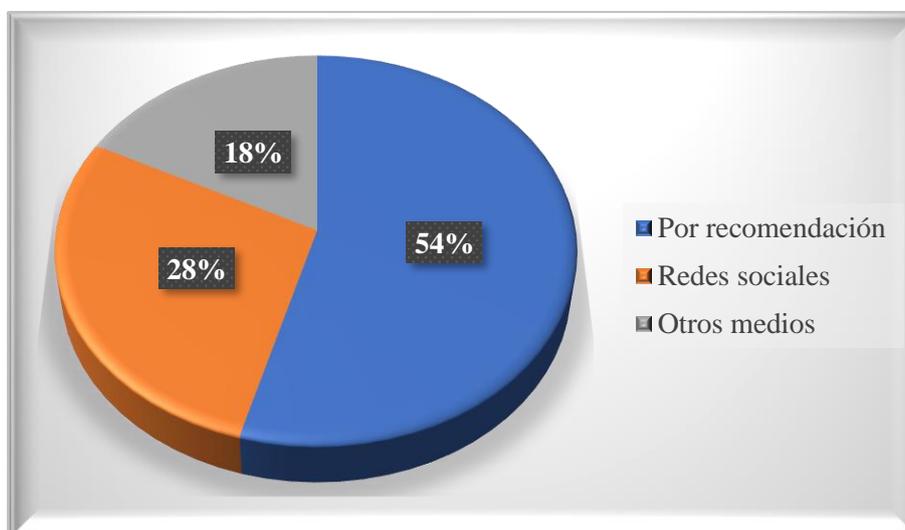
## 1. ¿Cómo conoció acerca del restaurante?

**Tabla 6**

*Existencia del Restaurante*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por recomendación	50	54%
Redes sociales	26	28%
Otros medios	16	17%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 3. Existencia del Restaurante**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

A través de la encuesta realizada, se identificó que la mayoría de los clientes conocieron acerca del restaurante por recomendación, así también, por medio de las redes sociales y otros medios como programas de televisión, lo que denota que el prestigio y calidad del servicio son factores determinantes en la captación de nuevos y potenciales clientes.

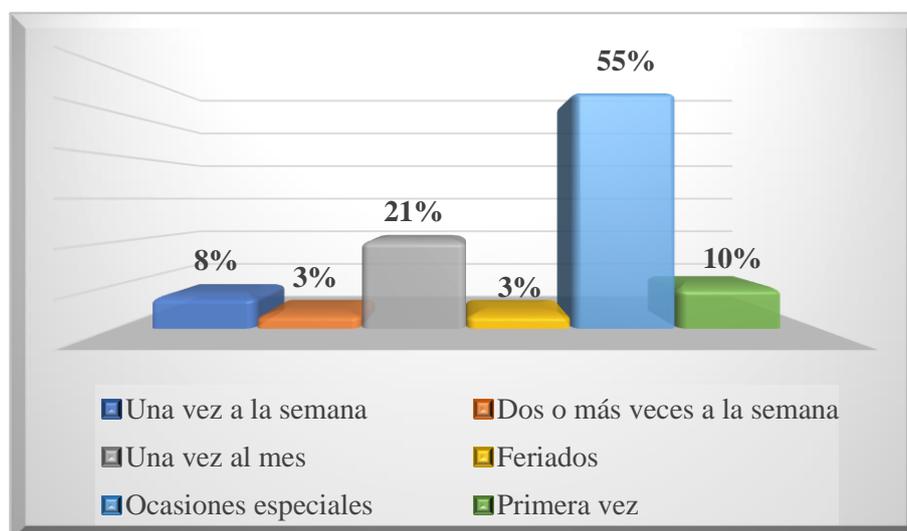
## 2. ¿Con que frecuencia asiste al restaurante?

**Tabla 7**

*Frecuencia de asistencia*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez a la semana	7	8%
Dos o más veces a la semana	3	3%
Una vez al mes	19	21%
Ferriados	3	3%
Ocasiones especiales	51	55%
Primera vez	9	10%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 4. Frecuencia de asistencia**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

Por medio de la encuesta realizada, se determinó que la mayoría de los clientes asiste al restaurante en ocasiones especiales, lo que refleja que los clientes ven al establecimiento como un lugar adecuado, ameno y tranquilo para celebrar días y momentos especiales que se presenten; así también se identificó que asisten en feriados, una vez al mes o dos o más veces a la semana de acuerdo a su necesidad de consumo.

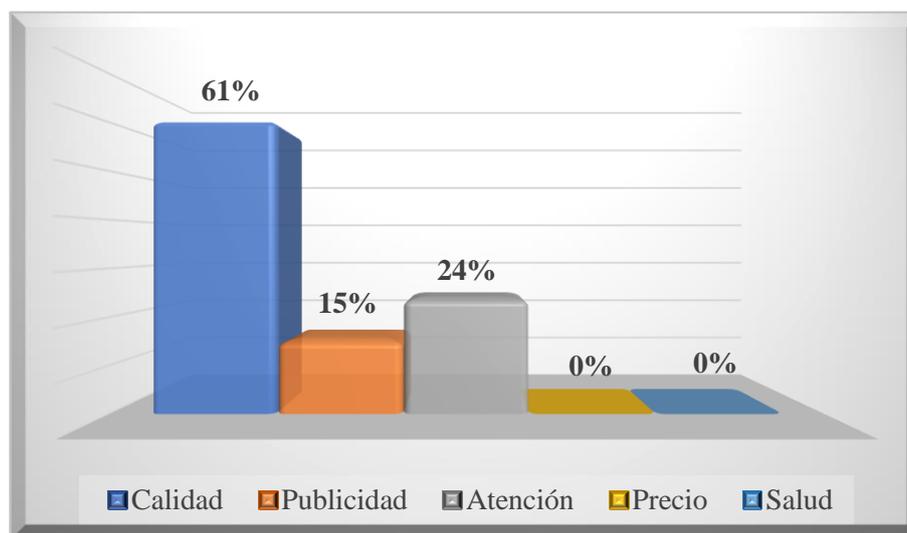
3. ¿Cuál es la razón principal por la que asiste al Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” ante otros restaurantes?

**Tabla 8**

*Razón de asistencia*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio	0	0%
Publicidad	14	15%
Atención	22	24%
Calidad	56	61%
Salud	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 5. Razón de asistencia**

Fuente: Investigación de campo

**ANÁLISIS:**

De acuerdo a la investigación realizada, se determinó que la mayoría de los clientes asisten al restaurante por la calidad del servicio, lo que refleja que la calidad de los platos, así como de la atención brindada y la publicidad son las óptimas para atraer a un mayor porcentaje de clientes, sin embargo, el precio no es una razón por la que los clientes asisten al restaurante, es decir, prefieren la calidad sobre el precio.

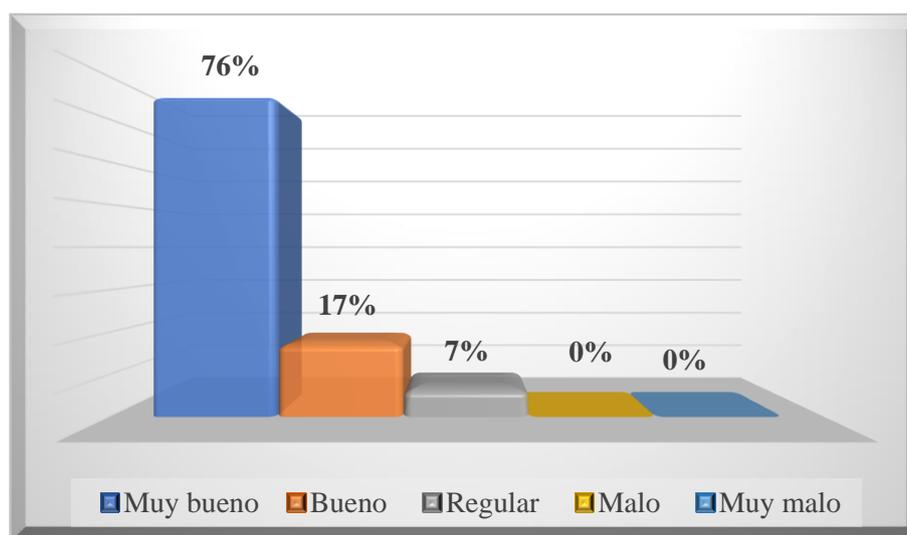
**4. ¿Cómo calificaría la atención y amabilidad del personal del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”?**

**Tabla 9**

*Atención y amabilidad*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	70	76%
Bueno	16	17%
Regular	6	7%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 6. Atención y amabilidad**

Fuente: Investigación de campo

**ANÁLISIS:**

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de clientes opinan entre buena y muy buena, la atención y amabilidad por parte del personal del establecimiento, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que no se ha podido satisfacer pues consideran regular la atención que brinda el restaurante.

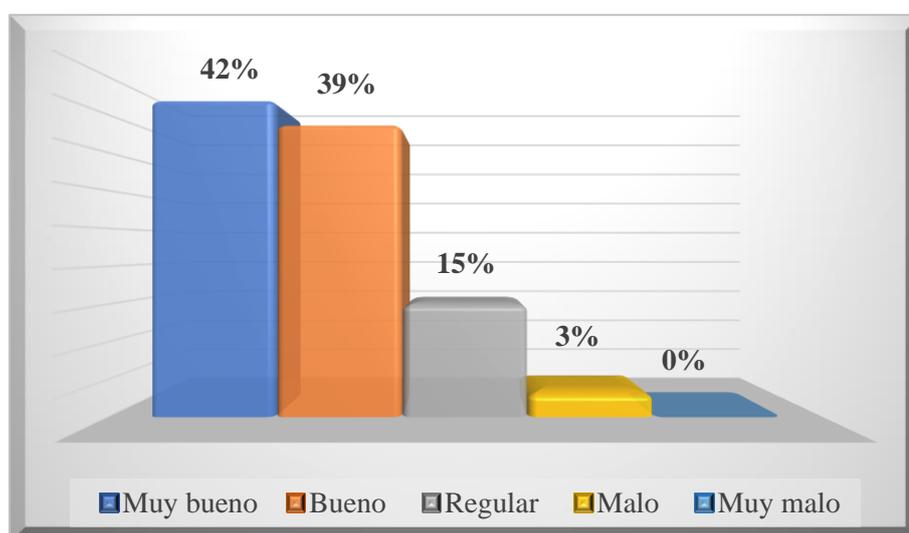
## 5. ¿Cómo calificaría la rapidez con la que es atendido su pedido?

**Tabla 10**

*Rapidez de atención*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	39	42%
Bueno	36	39%
Regular	14	15%
Malo	3	3%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 7. Rapidez de atención**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que la rapidez con la que son atendidos es buena y muy buena, no obstante, en porcentajes más bajos opinan entre regular y malo, debido a que existen retrasos en los pedidos, esto se debe a que los alimentos no están pre cocidos a fin de brindar alimentos frescos y de calidad, estos se preparan en el momento en que son ordenados por los clientes.

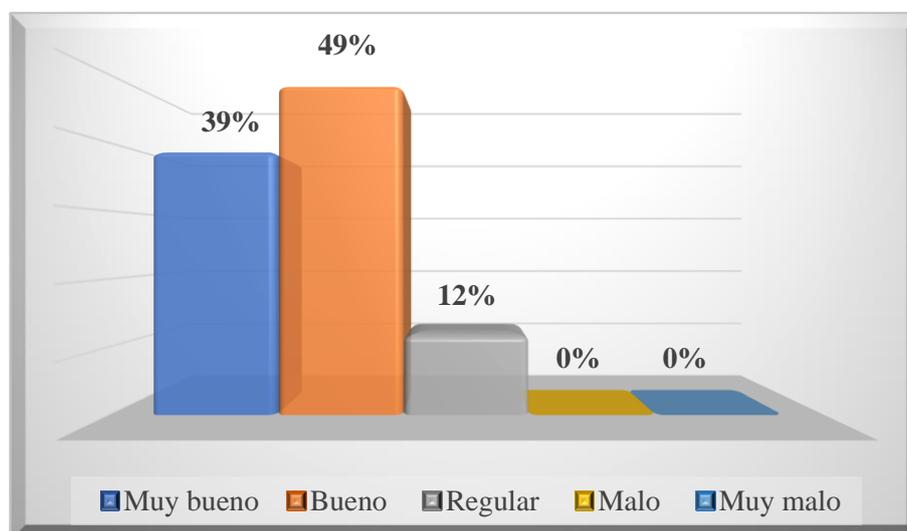
## 6. ¿Cómo calificaría el estado y rapidez en los pedidos a domicilio?

**Tabla 11**

*Pedidos a domicilio*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	39%
Bueno	45	49%
Regular	11	12%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 8. Pedidos a domicilio**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que los pedidos a domicilio en cuanto a rapidez y calidad es buena y muy buena, a pesar de eso, un porcentaje más bajo opina que es regular, ya que el pedido es realizado al momento de la llamada y hasta llegar al destino final, tardan mucho más tiempo del habitual que al ser atendido en el establecimiento.

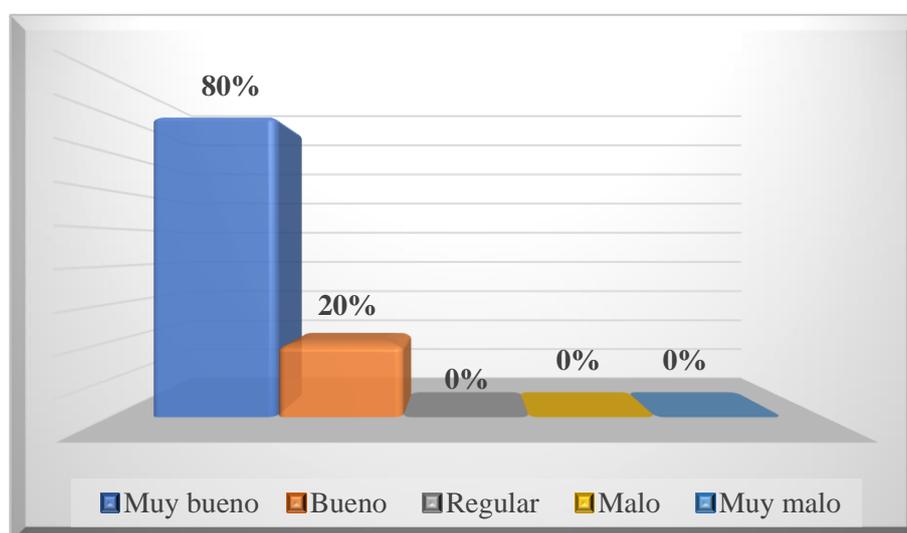
## 7. ¿Cómo calificaría la calidad del producto final?

**Tabla 12**

*Calidad del producto*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	74	80%
Bueno	18	20%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 9. Calidad del producto**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan acerca de la calidad de los platos es buena y muy buena, lo que evidencia que el propietario procura adquirir productos de calidad de acuerdo a la necesidad del restaurante y por ende brindar el mejor servicio a sus clientes.

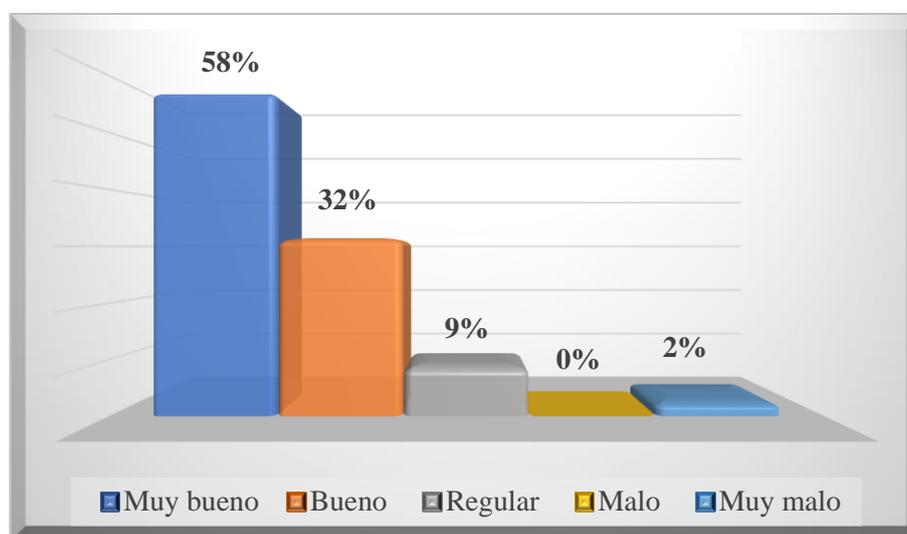
## 8. ¿Cómo calificaría la correlación entre el precio y la calidad del producto final?

**Tabla 13**

***Relación precio y calidad***

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	53	58%
Bueno	29	32%
Regular	8	9%
Malo	0	0%
Muy malo	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 10. Relación precio y calidad**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que la relación entre el precio y la calidad de los platos es buena y muy buena pues el segmento de mercado captado por el restaurante pertenece a la clase media alta, debido a esto, en su mayoría los clientes tienen una capacidad de pago alta para solventar los precios de los platos, no obstante, en un bajo porcentaje opinan que es muy malo, pues no consideran que la calidad justifica el precio de cada producto.

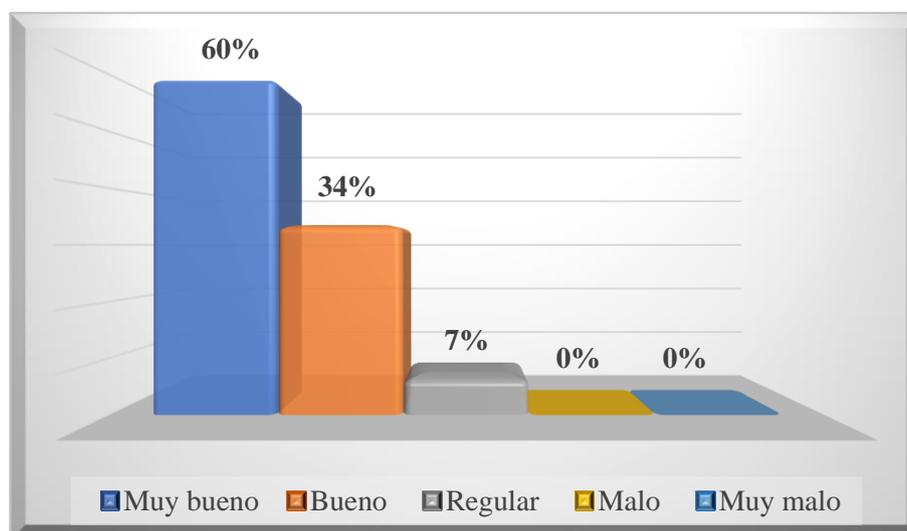
## 9. ¿Cómo calificaría la localización del restaurante?

**Tabla 14**

**Localización**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	55	60%
Bueno	31	34%
Regular	6	7%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 11. Localización**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que la localización del restaurante está entre buena y muy buena, sin embargo, ciertos clientes consideran regular su localización, pues consideran que el establecimiento no se encuentra en una zona muy concurrida.

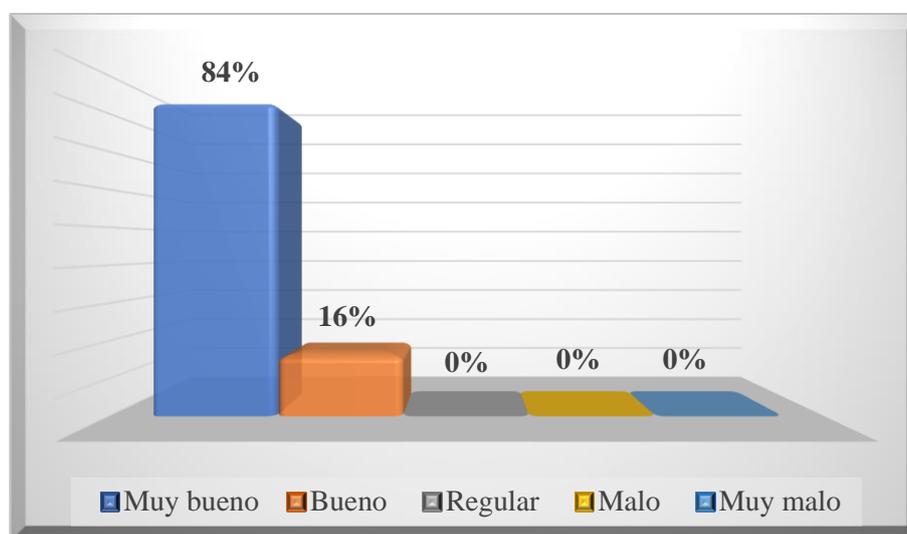
## 10. ¿Cómo calificaría la salubridad del establecimiento?

**Tabla 15**

**Salubridad**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	77	84%
Bueno	15	16%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 12. Salubridad**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan acerca de la salubridad del establecimiento es muy buena, se debe a que el personal limpia constantemente las áreas del restaurante, mesas, zona del bar y de la cocina con el fin de presentar una buena imagen ante los clientes y brindar un servicio de calidad.

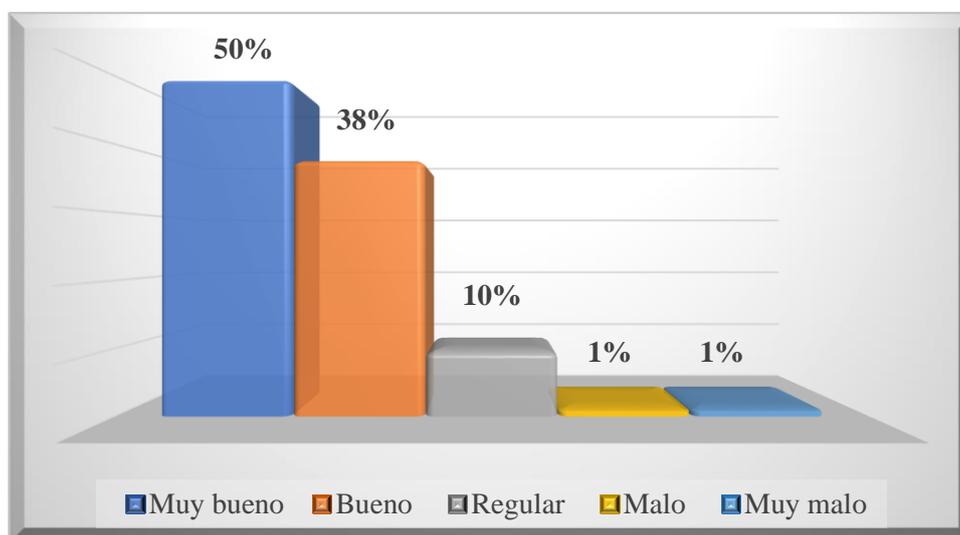
## 11. ¿Cómo calificaría la ventilación del establecimiento?

**Tabla 16**

**Ventilación**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	46	50%
Bueno	35	38%
Regular	9	10%
Malo	1	1%
Muy malo	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 13. Ventilación**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que la ventilación del restaurante está entre buena y muy buena, no obstante, en menor porcentaje opinan que es regular, mala y muy mala, debido a que el restaurante no cuenta con ventanas ni ventiladores, lo que genera incomodidad por parte de los clientes.

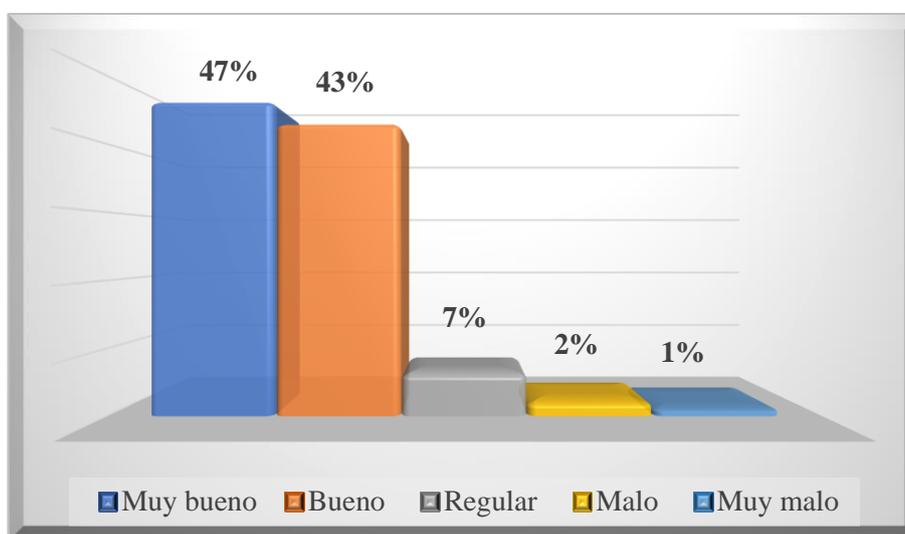
## 12. ¿Cómo calificaría el horario de atención del establecimiento?

**Tabla 17**

**Horario**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	43	47%
Bueno	40	43%
Regular	6	7%
Malo	2	2%
Muy malo	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 14. Horario**

Fuente: Investigación de campo

### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que el horario de atención del restaurante está entre bueno y muy bueno, lo que resulta conveniente para los clientes, que en su mayoría son personas adultas con trabajos fijos, debido a esto para el mayor porcentaje de clientes resulta un buen horario de atención, sin embargo, una parte del segmento considera inadecuado el horario, pues no está acorde a sus necesidades.

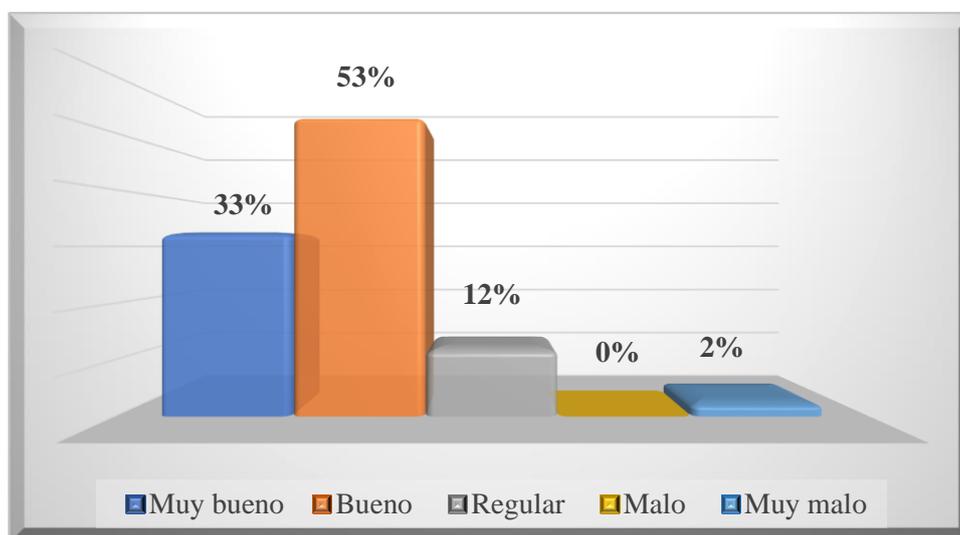
### 13. ¿Cómo calificaría la capacidad del establecimiento?

**Tabla 18**

**Capacidad**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	30	33%
Bueno	49	53%
Regular	11	12%
Malo	0	0%
Muy malo	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 15. Capacidad**

Fuente: Investigación de campo

#### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que la capacidad del restaurante es buena, y en menos porcentaje regular y muy mala, pues los clientes consideran que el restaurante es pequeño y genera incomodidad al momento de movilizarse, sin embargo, es un lugar acogedor y tranquilo.

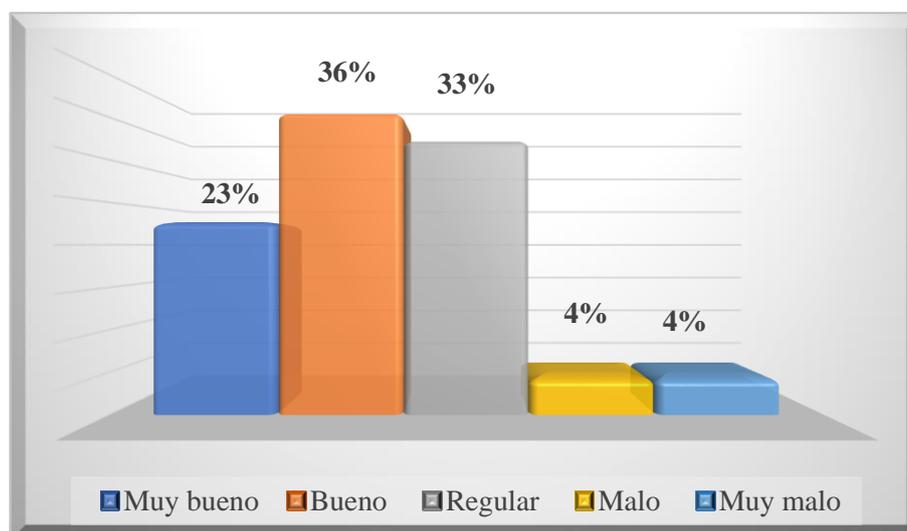
#### 14. ¿Cómo calificaría el área disponible para el estacionamiento?

**Tabla 19**

*Estacionamiento*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	21	23%
Bueno	33	36%
Regular	30	33%
Malo	4	4%
Muy malo	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 16. Estacionamiento**

Fuente: Investigación de campo

#### ANÁLISIS:

En base a las encuestas realizadas, se estableció que la mayoría de los clientes opinan que las áreas de estacionamiento alrededor del restaurante son buenas, sin embargo, no cuentan con un parqueadero exclusivo para los clientes del establecimiento, por este motivo, algunos clientes consideran regular, malo y muy malo, debido a que la zona no cuenta con espacios suficientes para estacionarse.

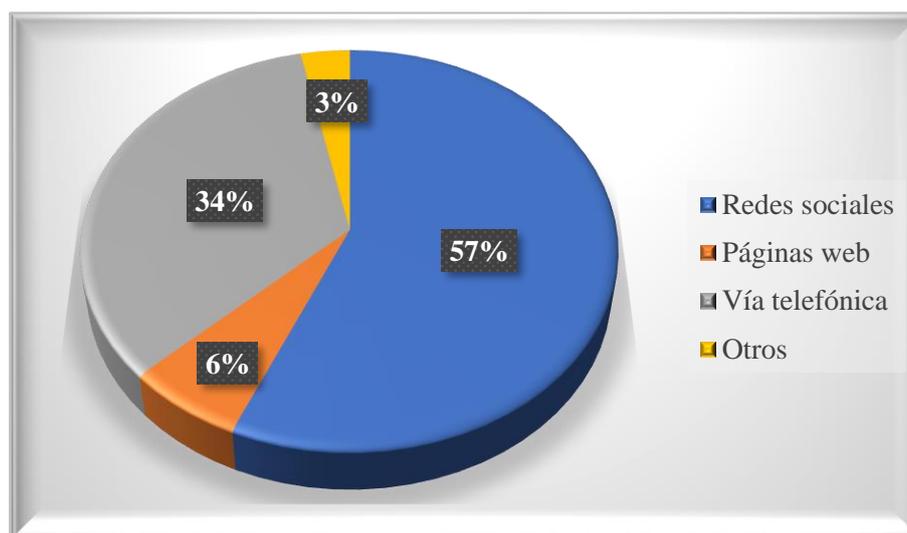
**15. ¿A través de qué medios le gustaría realizar reservaciones y/o pedidos a domicilio?**

**Tabla 20**

*Medios de comunicación*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redes sociales	52	57%
Páginas web	6	7%
Vía telefónica	31	34%
Otros	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo



**Figura 17. Medios de comunicación**

Fuente: Investigación de campo

**ANÁLISIS:**

Como se señaló anteriormente, el segmento de mercado del restaurante comprende edades de 20 a 30 años, que corresponden a los millennials, también conocidos como nativos tecnológicos, por lo cual se debe potenciar la publicidad e información mediante medios virtuales, debido a que para la mayoría de sus clientes utilizan las redes sociales, no obstante, no se debe dejar de lado otros medios, como son el teléfono y la televisión para aquella parte del segmento que no maneja los medios online.

## 1.8. Matriz FODA

**Tabla 21**

**FODA**

<b>FACTORES INTERNOS FORTALEZAS</b>	<b>FACTORES EXTERNOS OPORTUNIDADES</b>
<p><b>F1.</b> Disponen de la indumentaria requerida en cada área de trabajo.</p> <p><b>F2.</b> Ambiente laboral basado en el compañerismo, la confianza y el trabajo en equipo.</p> <p><b>F3.</b> Oportuno manejo del inventario de materia prima.</p> <p><b>F4.</b> Implementación de medidas de seguridad en caso de riesgos.</p> <p><b>F5.</b> Publicidad enfocada en las redes sociales.</p> <p><b>F6.</b> Utilización de productos de calidad en la preparación de los platos.</p> <p><b>F7.</b> Difusión de la cultura ibarreña a través de sus recetas.</p>	<p><b>O1.</b> Proveedores manejan estándares de calidad para sus productos.</p> <p><b>O2.</b> Los proveedores presentan documentación oportuna por cada orden de pedido.</p> <p><b>O3.</b> Canal de distribución de productos, sin intermediarios.</p> <p><b>O4.</b> Preferencia en la utilización de redes sociales por parte de los clientes.</p> <p><b>O5.</b> El Estado propone incentivos para la generación de nuevos emprendimientos.</p> <p><b>O6.</b> El estado proporciona incentivos tributarios para las microempresas.</p> <p><b>O7.</b> Imbabura y principalmente la ciudad de Ibarra cuentan con gran riqueza gastronómica y paisajística.</p> <p><b>O8.</b> Imbabura es la provincia más visitada por extranjeros, principalmente en actividades de alojamiento y servicios de comida.</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>D1.</b> Deficiente proceso de selección y contratación de personal.</p> <p><b>D2.</b> Desconocimiento de medios publicitarios online, para promocionar el restaurante a nivel nacional.</p> <p><b>D3.</b> Inexistencia de una base filosófica y un organigrama estructural debidamente documentado.</p> <p><b>D4.</b> Falta de agilidad en la ejecución de los procesos.</p> <p><b>D5.</b> Carencia de políticas de comportamiento y relaciones laborales formalmente documentadas.</p> <p><b>D6.</b> Ausencia de documentación que describa cada puesto y función del personal.</p> <p><b>D7.</b> Desconocimiento de la utilidad de la información financiera.</p> <p><b>D8.</b> Falta de documentación que soporte los procesos.</p> <p><b>D9.</b> No maneja un sistema de costos para sus recetas.</p>	<p><b>A1.</b> La inestabilidad económica desalienta la creación de nuevos negocios, debido a esto, la tasa de emprendimiento cae del 31,6% al 29,6% en el 2018.</p> <p><b>A2.</b> Falta de impulso para la creación y desarrollo de rutas gastronómicas.</p> <p><b>A3.</b> Incremento del consumo de comida rápida.</p> <p><b>A4.</b> Riesgo de perder clientes por no adaptarse a las nuevas tecnologías.</p> <p><b>A5.</b> En la provincia de Imbabura, el sector de alimentos y bebidas registra una mayor concentración de restaurantes en la ciudad de Ibarra.</p>

Fuente: Fuentes primarias y fuentes secundarias aplicadas

### 1.9. Estrategias FO, FA, DO, DA (Cruces estratégicos)

**Tabla 22**  
*Cruces Estratégicos*

		AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<b>FORTALEZAS</b>	<b>F5A4.</b>	El establecer una publicidad basada únicamente en las redes sociales ocasiona un riesgo al no proporcionar información al segmento que no utiliza este medio de comunicación, por ende, se encuentra expuesto a perder clientes por no mantener informado de sus productos y servicios.	<b>F6O1.</b> El contar con proveedores con altos estándares de calidad en sus productos permite que las recetas que se preparan dentro de la organización sean los más óptimos.
	<b>F7A2.</b>	La provincia cuenta con gran riqueza gastronómica, además el restaurante a través de sus recetas difunde la cultura ibarreña, sin embargo, no existe fuerte apoyo por parte del Estado para impulsar la creación y desarrollo de rutas gastronómicas.	<b>F5O4.</b> El desarrollo tecnológico dentro de la sociedad ecuatoriana ha permitido que se implementen las redes sociales para la difusión de los servicios y productos que se ofertan en las organizaciones, sin embargo, se debería implementar un mecanismo adicional para los clientes que aún no manejan este tipo de tecnología.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>D4A4.</b>	Los procesos al ser desarrollados de forma manual ocasionan una falta de agilidad en su ejecución, por este motivo el restaurante al no adaptarse a las nuevas tecnologías corre el riesgo de perder sus clientes actuales.	<b>D2O7.</b> Imbabura y principalmente la ciudad de Ibarra cuentan con gran riqueza gastronómica y paisajística, por este motivo, es necesario buscar medios publicitarios que abarque otro tipo de segmento de mercado para potenciar el desarrollo turístico de la ciudad y del restaurante en sí.
	<b>D7A1.</b>	La inestabilidad económica desalienta la creación de nuevos negocios, por este motivo es indispensable conocer la utilidad de la información financiera, pues esta permite evaluar el rendimiento de la empresa, se logra obtener una visión del desempeño económico y financiero para la toma de decisiones.	<b>D5O2.</b> Los proveedores tienen la disposición de entregar la información respectiva al cliente, sin embargo, el restaurante no cuenta con un conjunto de normas y políticas que regulen el accionar de los involucrados, por este motivo, es indispensable implementar una sección dirigida a los proveedores en el Código de Ética del establecimiento.

Fuente: Fuentes primarias y fuentes secundarias aplicadas

### **1.10. Determinación del Problema Diagnóstico**

Una vez concluido el proceso diagnóstico a través de instrumentos de recopilación de información podemos describir las siguientes consideraciones:

- El restaurante no mantiene la documentación respectiva que sustente los procesos llevados a cabo dentro del mismo, carece de una base filosófica y un organigrama que refleje sus propósitos y razón de ser, ocasionando una falta de agilidad en los procedimientos realizados.
- La publicidad enfocada únicamente en las redes sociales ocasiona que el segmento que no utiliza este medio de comunicación se encuentre desinformado acerca de los productos y servicios que ofrece el establecimiento.
- Los productos usados en la fabricación de las recetas proporcionados por los proveedores mantienen estándares de calidad que garantizan que los platillos que se ofrecen en el establecimiento sean de excelente calidad para los clientes.
- La riqueza gastronómica que ofrece el restaurante con sus recetas inspiradas en la cultura ibarreña no cuenta con el apoyo del Estado para promover la creación de rutas gastronómicas que fortalezcan a los pequeños emprendedores y a la provincia en general.
- El desarrollo tecnológico dentro de la sociedad ecuatoriana ha permitido que se implementen las redes sociales para la difusión de los servicios y productos que se ofertan en las organizaciones, por lo cual enfocar la publicidad de la organización en las redes sociales es una buena decisión al momento de promocionar información acerca del establecimiento, sin embargo, se debería implementar un mecanismo adicional para los clientes que aún no manejan este tipo de tecnología.

- La falta de agilidad en los procesos realizados de forma manual y al no contar con herramientas tecnológicas que mejoren los procesos, puede ocasionar la pérdida de la fidelidad de los clientes.
- La inestabilidad económica desalienta la creación de nuevos negocios, por este motivo es indispensable conocer la utilidad de la información financiera, pues esta permite evaluar el rendimiento de la empresa, se logra obtener una visión del desempeño económico y financiero para la toma de decisiones.
- Los proveedores al proporcionar documentación en la entrega de sus pedidos, se debería implementar una sección en el Código de Ética dirigida a los mismos, donde se señale las políticas a los que se encuentran sujetos, con el fin de regular las buenas prácticas entre ambas partes.

En virtud de lo anteriormente expuesto vemos que efectivamente el desarrollo o la implementación del MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES” UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA que sustentará, ayudará para que la empresa crezca y se consolide dentro del mercado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Introducción**

El marco teórico integra el conjunto de teorías, enfoques técnicos, antecedentes artículos científicos, investigaciones realizadas, entre otras bases científicas, que soportan el desarrollo del proyecto. El marco teórico constituye el pilar de la investigación, una recopilación de información documental que nos permite justificar el estudio realizado, situando el problema de investigación dentro un entorno más claro y exponiendo términos para abordar y tener una visión más amplia del problema de investigación.

#### **2.2. Objetivo General**

Elaborar el marco teórico que sirva de guía para el desarrollo y respaldo de la investigación a través de bases científicas que justifiquen la implementación del Manual de Procesos Administrativos y Contables.

#### **2.3. Objetivos Específicos**

- Determinar la importancia de los manuales a nivel global y local.
- Exponer bases teóricas de los aspectos administrativos planteados en el tema de investigación.
- Analizar enfoques teóricos de los aspectos contables y financieros determinados en el problema de investigación.

#### **2.4. Manual**

La implementación de un manual de procedimientos para una empresa se propone en la realización de un Sistema de Control Interno, ya que logra reforzar las fortalezas de la institución asumiendo las responsabilidades administrativas, las cuales sirven como guía para efectuar una gestión efectiva en los procesos; esto ayuda a cumplir con las funciones y

establecer procesos claros orientados a una visión concreta, mejorando los métodos de trabajo evitando procesos erróneos y eliminando fallas, confusiones y duplicidad en las funciones y responsabilidades (Pérez & Lanza, 2014).

Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben realizarse para el cumplimiento de las funciones de una unidad administrativa. Incluye los cargos de cada empleado especificando su responsabilidad y participación, estos además suelen contener información y formatos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En este se encuentra registrada y transmitida la información referente al funcionamiento de todas las unidades organizacionales, facilitando el control interno y su vigilancia, la percepción de los empleados y sus jefes de que el trabajo se está realizando o no de forma adecuada. La importancia de un manual de procedimientos radica en que permite conocer el funcionamiento interno respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los cargos responsables de su ejecución; favorece a la inducción de cada empleado y su capacitación, ya que describen en forma detallada las actividades, responsabilidades y requerimientos de cada puesto, con la finalidad de evitar duplicidades; ayuda al análisis y revisión de los procesos realizados en cada unidad organizacional y construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos llevados a cabo dentro de una institución (Palma, 2009).

Un manual de procedimientos administrativos contiene información sobre procesos, materiales, equipo, recursos, interacciones del personal y responsabilidades diarias de los administradores para el buen funcionamiento del negocio (Anonymous, 2016).

Un manual contable es un instrumento directriz para formular la contabilidad de una empresa, de acuerdo a los principios y normas vigentes para su ejecución. La información

contable de una organización debe cumplir con los principios básicos, de los cuales el más importante es de la confianza pues los usuarios deben confiar en la información para poder hacer uso de ella; de lo contrario, la información no será útil. La información provee seguridad en el proceso de comercialización y ayuda al mejoramiento de los mercados, puesto que da un nivel de credibilidad a los negocios (Flórez, Rincón, & Zamorano, 2014).

### **2.5. Registros Contables**

Los registros contables conforman una serie de documentación fuente para realizar las transacciones donde se plasma las formulas contables, de manera que sirvan como respaldo de las operaciones diarias de la empresa en los libros auxiliares hasta ser plasmados en los estados financieros, cumpliendo la normativa vigente, con la finalidad de traducir los registros en información financiera para la toma de decisiones (Granados, Latorre, & Ramírez, 2010).

La realización de los registros contables contribuye a facilitar la gestión de micro, pequeñas y medianas empresas, pues son esté grupo en concreto las que contribuyen en el desarrollo del país, aportando al crecimiento y al aumento de fuentes de empleo, siendo el Estado que debe apoyar a este sector empresarial en el desarrollo de empresas más competitivas y estructuradas asegurando un desarrollo equitativo para las empresas y el Estado (Castaño & Ramírez, 2009).

### **2.6. Control de Inventarios**

El adecuado control de inventarios mediante un sistema informático implementado en las empresas mejora el gestionar el almacén, permitiendo un fácil acceso a la información disponible de las entradas y salidas de los artículos, con el propósito de efectuar un control de las existencias empleando un mínimo de tiempo y esfuerzo, así mismo, adaptarse a las necesidades de la institución y de los usuarios para obtener la información organizada y oportuna de los inventarios (Sánchez, Vargas, Reyes, & Vidal, 2011).

Los inventarios de materias primas representan una considerable inversión de recursos financieros, debido a esto es necesario que el administrador del negocio lleve un recuento de su inventario y de esta manera se permita tomar decisiones, en cuanto a las cantidades necesarias de cada producto requeridas para satisfacer las necesidades o demanda de los clientes. Para ello es básico mantener un modelo de inventario que contribuya a mantener un registro de los niveles de inventario y señalar cuándo conviene reabastecerse.

Se debe considerar el impacto de las decisiones de inventarios en las decisiones estratégicas de las organizaciones, así como la administración eficaz de las operaciones de producción, pues debe mantenerse una efectiva administración por parte de los directivos, a fin de minimizar los costos que estos ocasionan (Guerrero, 2009).

La gestión de inventarios se ha convertido en un pilar estratégico, que determina el éxito o fracaso de los objetivos organizacionales, es decir, el diseño de un sistema de control de inventarios, que permita la definición de la cantidad óptima a ordenar, para favorecer el control de las cantidades almacenadas y se garantice la satisfacción de la demanda, con un óptimo nivel de servicio al cliente, favoreciendo la credibilidad e imagen de la empresa (Toro & Bastidas, 2011).

## **2.7. Misión**

En todas las organizaciones la misión se encuentra como la razón de ser, el propósito de cada institución. La misión es una actividad estratégica para las empresas que desean alcanzar el éxito, pues de esta surgen los objetivos, los planes, los proyectos y las estrategias organizacionales. Esta es lo primero que una empresa debe plantearse, para definir en donde se encuentra y hacia dónde va la empresa, ya que es un medio para garantizar la continuidad en el mercado (Melgar, 2009b).

Para su declaración se deben tomar en cuenta los siguientes elementos: clientes, productos o servicios, mercados, tecnología, interés por la supervivencia, el crecimiento y la

rentabilidad, la filosofía, el concepto de sí misma, interés por la imagen pública, interés por los empleados y los accionistas; elementos que contribuirán a elaborar una misión bien definida y formulada con un valor gerencial real(Luna, 2014).

Las organizaciones que carecen de una misión, corren el riesgo de fracasar a largo plazo, pues no tienen trazado un camino a seguir, trabajan por inercia e intuición y no logran adaptarse a la demanda y a los cambios continuos del mercado (Melgar, 2009b).

La misión es la clarificación de las metas y la implementación de los objetivos organizacionales y para muchas empresas su proceso de elaboración resulta un desafío. La misión hace alusión al tiempo presente y su definición debe implicar a las personas relacionadas con la empresa, sus empleados, proveedores, socios y clientes deben sentirse identificados y atraídos con los valores en ella enunciados, generando unión por una causa común (Yates, 2008).

La misión debe ser visible para los clientes, empleados, proveedores, gobierno, la competencia entre otros. Debe estar expresada con letra legible y entendible, alineada a los procesos del negocio. Resulta relevante su evaluación y validación periódica en cuanto al propósito, valores, normas y estrategias. El propósito explica el porqué de la organización, los valores en lo que cree, las normas son las políticas que guían a la organización y la estrategia abarca el camino a seguir para lograr el objetivo de la empresa (Delgado, León, & Bonilla, 2018).

## **2.8. Visión**

La visión es un pilar esencial dentro de una organización que está conformada por dos partes: una base, que constituye la ideología central, abarcando la misión y los valores de la organización, y una visión del futuro, incluyendo una descripción de la empresa y algunos de sus principales proyectos. La visión es un elemento que estimula el progreso y el cambio, logrando una alineación con todos los miembros que conforman la empresa, pues esta es

compartida por todas las personas, unidas con objetivos, valores e ideología comunes (Cerrutti, 2010).

El factor humano es el pilar fundamental para cumplir con la visión empresarial, se requiere profesionales capaces, comprometidos con la excelencia, que optimicen los recursos, aprovechen sus destrezas y todo el conocimiento e información que ofrecen las nuevas tecnologías (Melgar, 2009a).

El elemento de la visión nos permite visualizar una proyección de lo que esperamos ser en un futuro y para ello se requiere una coalición directa con la misión; si la visión se separa de lo que es esta, la misión de la empresa desaparece o muere y viceversa. Si la visión no se estructura de manera clara y se diseña una estrategia desde la perspectiva de lo que la empresa cree que es y no desde lo que realmente es, esto resulta en un retroceso más no, en un avance. Es muy importante revisar la visión periódicamente, para que la empresa se adapte a los tiempos cambiantes (Yates, 2008).

La búsqueda de la visión es un estímulo constante para los exitosos, es una guía de lo que espera que sea la empresa en el futuro y su imagen ante las partes interesadas. La visión debe ser realista con la misión propuesta, debe poseer características muy positivas, debe ser clara, breve, participada, proactiva, proyectiva y funcional, formulada por los directivos de la empresa, asimismo debe ser compartida por toda la organización ya que constituye la fuerza impulsora detrás de cada accionar, pues esta proporciona propósitos, metas y ayuda, a todos los miembros que conforman la organización (Melgar, 2009b).

## **2.9. Objetivos**

Los objetivos nacen de la misión, a través de estos las empresas buscar realizar su visión y misión. Para que tengan valor como herramienta para la toma de decisiones, estos deben ser cuantificables y tener un tiempo límite para su ejecución. Establecer objetivos involucra

establecer un conjunto de resultados anhelados que requieren un esfuerzo y disciplina mayor (Luna, 2014).

Los objetivos deben cumplir las características de desafiantes, consistentes, alcanzables, claros y motivantes, planteados por orden de prioridad (Torres, 2014).

Se deben plantear objetivos de corto y largo plazo, estos orientan el accionar cotidiano, los servicios, las áreas de trabajo, las líneas de acción y los principales proyectos de la empresa (Rodríguez, 2016).

Los objetivos son las metas que una organización precisa alcanzar y son parte fundamental de planes estratégicos de todas las empresas; estos deben ser difíciles pero alcanzables para evitar que el factor frustración impida su logro efectivo (A. Fernández, 2012).

## **2.10. Valores**

Para formular los valores organizacionales, debe existir una misión bien definida que cubra la filosofía operacional, la cultura organizacional, los intereses del personal, es decir, lo que es como tal la empresa. La falta de valores en la empresa puede afectar negativamente a la productividad de la misma, pues estos representan los ideales que toda organización debería tener, son una herramienta para tomar decisiones, son costumbres que dirigen el comportamiento y conducen el adecuado desarrollo de las actividades en cada área de la organización. Los valores ideales que toda empresa debe plantearse son la: integridad, coordinación, honestidad, credibilidad, responsabilidad, calidad y equidad (Melgar, 2009b).

Los valores guían el accionar de las personas, son una convicción sólida sobre lo correcto y lo incorrecto (Luna, 2014).

Son formas de conducta que deben estar integrados en todas las actividades realizadas por los trabajadores y empleados, estos constituyen el eje de la convivencia y la armonía, son el impulso para generar buenos resultados, éxito y respeto dentro y fuera del entorno empresarial (Torres, 2014).

Los valores son virtudes, son el motor para la toma de decisiones y el operar de cada persona. Desarrollar valores y llegar a convertirlos en virtudes, implican un proceso de cambio y de educación continua, que sin duda alguna se consigue mediante la calidad y el servicio, personalidad e idiosincrasia individual (Vargas & Aldana, 2011).

### **2.11. Reglamento Interno**

Un Reglamento interno es un instrumento versátil, de amplia utilidad para la inclusión de pactos o cláusulas de cumplimiento obligatorio para el mejor funcionamiento de la empresa. Los Reglamentos pueden ser adecuados para definir derechos y obligaciones de los miembros de la organización, establecer sanciones por incumplimientos fijar un método de resolución del conflicto; establecer un régimen de valuación de la empresa; disponer reglas sobre las relaciones laborales (Ragazzi & Marinelli, 2010).

Los Reglamentos se denominan señales éticas que ayudan a recordar las prohibiciones o indican que el precepto o limitación debe cumplirse o no se está cumpliendo (Soto, 2009).

### **2.12. Código de Ética**

El Código de Ética especifica obligaciones éticas conscientes para la conducta organizacional, guía y forja el comportamiento y la toma de decisión ética por parte de los funcionarios. El código de ética o de compromiso social es un instrumento de realización de la visión y misión de la empresa, que orienta sus acciones y explicita su postura social a todos con quien mantiene relaciones laborales (Cherman & Tomei, 2005).

El Código de Ética, inculca y promueve valores, aunque también es necesario para regular la conducta de los trabajadores a fin de beneficiar a los usuarios a quienes se les brinda la atención tanto en instituciones públicas como privadas y sociales (Aguillón, 2011).

### **2.13. Estructura Organizacional**

La estructura organizacional dentro de la empresa intenta comprender la división de trabajo de los empleados, como se integran y coordinan las diferentes actividades asignadas a

los integrantes de la empresa, buscando controlar y hasta predecir el accionar y encaminar el trabajo, logrando ser evaluada a través de documentación otorgada por la empresa, al igual, de una valoración de la situación de los miembros participantes de la organización, con la finalidad de determinar el nivel de participación en relación a la centralización o descentralización de la toma de decisiones (Marín, 2012).

La columna vertebral de la organización esta descrita en el organigrama estructural que representa las relaciones de jerarquización en los diferentes niveles y relaciones internas de la organización, determinando las funciones de las unidades de manera que se distribuye el trabajo en función al mejor candidato para cargo y al manejar un proceso de comunicación entre las unidades, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos trazados al inicio de las operaciones de la empresa (Parra & Liz, 2009).

Las organizaciones que pretenden innovar en el mercado deben poseer una estructura organizacional que se adapte e interactúe constantemente con el entorno, creando un impacto directo en los trabajadores, motivando al recurso humano en función al crecimiento y desarrollo de sus conocimientos para operar las tareas organizacionales, basado en una cultura que comprende el liderazgo, la dirección y la toma de decisiones gerenciales direccionadas al progreso e innovación con los recursos y conocimientos de la empresa (Cruz, Vargas, Rodríguez, & Montes, 2018).

#### **2.14. Mapa de Procesos**

El mapa de procesos ofrece una visión global de los procesos que se desarrollan en la organización, se detallan los procesos estratégicos, del negocio y los de apoyo, de manera que se encuentren visibles en la empresa, así mismo, se encuentren debidamente actualizados y documentados de libre acceso; para una mejor interpretación del mapa de procesos se utiliza flujogramas para una representación visual de forma clara que sea fácil entender la secuencia de procesos a seguir, orientado hacia las personas que los desempeñan (Bravo, 2011).

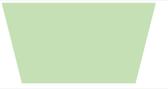
El mapa de procesos involucra los procesos relevantes para la empresa, sobre todo los que tienen una relación directa con la satisfacción de cliente o inciden en los procesos operacionales de la organización, definiendo las actividades a realizar desde el inicio de sus operaciones hasta el final de manera precisa evitando llegar a la improvisación; de tal manera que se pueda identificar las falencias a fin de mejorar los procesos y alcanzar un resultado óptimo por medio de una gestión adecuada de los procesos (Mallar, 2010).

Un mapa de procesos puede representar las actividades de un área específica, de un producto, de una operación, entre otras. Constituye una secuencia e interrelación de los procesos para ejecutar una determinada actividad, para ello es necesario identificar de forma individual cada proceso y a partir de esta información, se va estableciendo conexiones entre ellos, para ofrecer una visión global del proceso representado. Un mapa de procesos puede representar las actividades de un área específica, de un producto, de una operación, entre otras. Constituye una secuencia e interrelación de los procesos para ejecutar una determinada actividad, para ello es necesario identificar de forma individual cada proceso y a partir de esta información, se va estableciendo conexiones entre ellos, para ofrecer una visión global del proceso representado (Pardo, 2012).

#### **2.14.1. Diagramación**

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos (Benjamín & Fincowsky, 2014, p. 234).

### Símbolos usados en los Diagramas de Flujo

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o término.</b> Indica el principio o el fin del flujo.
	<b>Proceso.</b> Representa la ejecución de actividades u operaciones.
	<b>Operaciones manuales.</b> Representa la realización en forma específicamente manual.
	<b>Decisión.</b> Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más opciones.
	<b>Documento.</b> Representa un documento que ingresa.
	<b>Archivo.</b> Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.

Fuente: (Benjamín & Fincowsky, 2014)

#### 2.15. Perfil de Selección de Personal

En la selección del personal el perfil de candidato constituye un desarrollo de las competencias del aspirante, considerando competencias flexibles que se adapten a los cambios, relacionadas a aspectos directamente al puesto de trabajo, sino también a las competencias interpersonales específicamente a la habilidad de trabajar en equipos de trabajo. El perfil del personal se traduce a los resultados que serán capaz de lograr mediante el uso de elementos necesarios que posee para crear un perfil con la propuesta del cargo con el objetivo de garantizar el reclutamiento del recurso humano en un ambiente estable y seguro (M. Fernández, Vásquez, Dujarríc, Díaz, & Soto, 2015).

Las exigencias al momento de seleccionar el personal han cambiado, pues la forma de trabajar ha ido evolucionando debido a la innovación tecnológica como consecuencia se debe ser más competitivo en el mercado con nuevas estrategias que ayude a gestionar al recurso humano, con el fin de que el personal logre aportar en el desarrollo de la empresa con sus conocimientos, potencial, capacidad de adaptación y habilidades; la selección de personal

basado en competencias gestiona el proceso de contratación usando métodos que logren establecer el candidato idóneo para el perfil establecido por la empresa (R. López, 2010).

### **2.16. Catálogo de cuentas**

El catálogo de cuentas es una relación ordenada y clasificada de las Clases, Grupos, Cuentas y Subcuentas correspondientes a los Activos, Pasivos y Patrimonio (Forman el Balance General) y a las cuentas de ingreso, gastos, costos (Forman el Estado de Resultados) y las cuentas de orden (cuentas de control) (Uribe, 2014, p. 80).

El catálogo de cuentas contiene la relación ordenada y clasificada de las clases, grupos, cuentas y subcuentas, identificadas con un código numérico y su respectiva denominación. Este busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por las entidades con el fin de permitir la presentación comprensible de la información y una adecuada clasificación de los hechos económicos (Uribe, 2018).

### **2.17. Dinámica de Cuentas**

Las dinámicas señalan la forma en que se deben utilizar las cuentas y realizar los diferentes movimientos contables que las afecten (Uribe, 2018).

La dinámica o cómo se comporta la cuenta dependerá a qué elemento contable pertenezca. Una cuenta de activo registra los aumentos en el debe y las disminuciones en el haber al igual que las cuentas de gastos. En cambio, las cuentas de Pasivo, Patrimonio y de Ingreso aumentan en el haber y disminuyen en el debe. Los movimientos que se registran en el debe también se denominan débitos o cargos, y los movimientos que se registran en el haber también son conocidos como créditos o abonos (Herz, 2015).

### **2.18. Costos de Producción**

Los costos en la producción tienen un papel fundamental en la empresa, internamente, sirven como fuente de información para la evaluación de la gestión de la empresa y externamente brinda información a accionistas, inversores y otras entidades. Los

administradores necesitan un sistema de información de costos que identifique problemas e irregularidades dentro de los distintos departamentos de la organización y para ello se presenta la contabilidad de costos. Asimismo, resulta importante para la empresa posicionarse en términos de precios, por este motivo, es de vital importancia tener conocimiento del grado de cobertura de los costos para tomar las decisiones correctas (Laporta, 2016).

La contabilidad de costos identifica, define, mide el desempeño, reporta y analiza los diversos elementos de costos directos e indirectos asociados con la producción y la comercialización de bienes y servicios, midiendo el desempeño, la calidad de los productos y la productividad (Cárdenas, 2016).

Las empresas se enfrentan constantemente a decisiones que deben tomar respecto de los costos y precios que están generando, a fin de determinar si comprar o seguir produciendo un artículo, qué hacer cuando no hay un recurso suficiente para la elaboración de productos; por lo que dichas decisiones deben fundamentarse con la información generada de costos (M. López & Gómez, 2018).

La contabilización de los costos incurridos en las empresas o cualquier tipo de organización es una herramienta de gran ayuda para la gerencia de las organizaciones debido a que le ayuda a planear y controlar sus actividades dentro de dicha empresa. Una de las claves del éxito en las empresas es la elaboración de planes, esto quiere decir que no es conveniente para ninguna empresa que sus niveles de producción sean mayores a sus ventas, por este motivo se utiliza dicha contabilidad de costos para registrar, determinar, distribuir, acumular, analizar, interpretar, controlar e informar de los costos de producción, distribución, administración, y financiamiento (Chang, González, López, & Moreno, 2011).

## **2.19. Estados Financieros**

Los estados financieros son los medios en que se presenta de manera resumida la información financiera de una entidad económica, las decisiones que se tomen para cada proceso están basadas en la información expresada en los mismos (Flores, 2014).

Son los documentos contables que muestran la situación financiera y los resultados del restaurante, respecto a un ejercicio fiscal determinado. Las ventajas de elaborar los Estados Financieros son:

- Conocer la situación financiera del restaurante.
- Comprobar la consecución de los objetivos.
- Facilitar el análisis de la evolución del restaurante.
- Facilitar la toma de decisiones.
- Facilitar el análisis de cuentas.
- Facilitar el análisis por unidad de trabajo.
- Permitir que proyecten los resultados (Franco, 2004).

### **2.19.1. Estado de Situación Financiera**

La importancia del Estado de Situación Financiera, radica no solo en conocer cuál es la situación actual de la empresa, sino en determinar cuáles fueron las causas por las que la empresa se encuentra en esa posición, que circunstancias prevalecieron y cómo influyeron los cambios, tanto en el periodo actual como en anteriores, así como la evolución de este, en el paso del tiempo (Flores, 2014).

El Estado de Situación Financiera es un resumen de todo lo que tiene el restaurante, de lo que debe y de lo que le pertenece a los accionistas o dueños, en una fecha determinada. Puede decirse que este estado financiero es como una fotografía financiera que revela la situación del negocio en un momento determinado; es decir, una fecha dado; el balance no se refiere a un periodo determinado, como en el estado de resultados, sino a la situación prevaleciente

desde que existe la empresa hasta el momento hasta que se hace el balance. Dentro del balance general, se manejan los siguientes conceptos: activos, pasivos y capital (Franco, 2004).

### **2.19.2. Estado de Resultados**

El Estado de Resultados es un documento contable que muestra el resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo determinado, este presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados (Moreno, 2009).

El estado de resultados contiene la siguiente información:

- a) El monto total de las ventas.
- b) El costo de la realización de las ventas.
- c) La utilidad obtenida.

La característica principal del estado de resultados es que refleja la situación del negocio en un periodo establecido; de acuerdo con esto, siempre debe tener las fechas de inicio y cierre del periodo con el fin de registrar y conocer el comportamiento del negocio en término de ventas, costos de ventas y utilidades obtenidas. El periodo que abarca el estado de resultados puede variar de acuerdo con las necesidades el restaurante. Por ejemplo, puede ser mensual, bimestral, semestral o anual (Franco, 2004).

### **2.20. Análisis Financiero**

El análisis financiero permite evaluar el rendimiento de la empresa, mediante la información financiera obtenida de los estados financieros, se logra obtener una visión del desempeño económico y financiero, las condiciones y comportamiento en las que opera la empresa en comparación con organizaciones dedicadas al mismo giro de negocio, facilitando la toma de decisiones empresariales y financieras para la implementación de planes de acciones que permitan realizar una gestión financiera efectiva (Nava, 2009).

Las empresas que realizan los análisis financieros deben evaluar la información financiera que influye de manera directa e indirecta en el manejo de los recursos, de igual manera el uso de información cualitativa que genera un conocimiento amplio que no se evidencia en los estados financieros, la cual genera un impacto en las decisiones financieras las cuales dependerán del accionar adecuado que se evidenciara en el éxito o fracaso de la institución (García, 2015).

### **2.20.1. Análisis Horizontal**

El análisis horizontal permite determinar cuánto ha crecido o disminuido una cuenta en un periodo de tiempo determinado. Este análisis busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro, determina cuál fue el crecimiento o el decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado, puesto que es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. 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 la 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 durante el año. El análisis horizontal debe ser complementado con el análisis vertical y los distintos indicadores financieros o razones financieras, para poder llegar a una conclusión cercana a la realidad financiera de la empresa, y así poder tomar decisiones más acertadas para responder a esa realidad (Córdoba, 2014).

El análisis horizontal se puede llevar a cabo en términos de cambios en importes, en porcentajes de cambio (%), o en forma de coeficientes, o ratios. El importe del cambio se calcula restando la cantidad del año «base» de la cantidad del año actual; el porcentaje de cambio se calcula dividiendo el importe del cambio por el correspondiente al año «base» y

multiplicando por cien; y la tasa anual se calcula dividiendo los datos del año actual por los del año «base» (Corona, Bejarano, & González, 2017).

### **2.20.2. Análisis Vertical**

El análisis vertical determina qué tanto participa un rubro dentro de un total global. Este indicador nos permite determinar asimismo qué tanto ha crecido o disminuido la participación de ese rubro. Este análisis consiste en determinar el peso proporcional en porcentaje que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado, lo que permite establecer la composición y la estructura de los estados financieros (Córdoba, 2014).

La aplicación del análisis vertical a los estados financieros implica la conversión de las partidas que aparecen por columnas (importes) dentro del estado, en porcentajes de una cifra base. El análisis vertical determina la obtención de cuadros de información porcentual, que se pueden incorporar como complemento de unos estados financieros. Se trata de cuadros en los que se omiten los importes, mostrándose solo porcentajes, al tener todas las partidas una base común de comparación. Esta técnica permite ver más rápidamente las modificaciones y las variaciones, siendo útil para realizar comparaciones entre compañías, puesto que su base es el cien por cien (100%) y presenta una comparación relativa en lugar de cantidades absolutas, tales comparaciones pueden ayudar al analista financiero a identificar variaciones de estructura o distribución entre grupos y subgrupos (Corona et al., 2017).

### **2.21. Indicadores Financieros**

El uso de los indicadores financieros es el método de evaluación financiera que expresan la liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad para obtener información y determinar el nivel de funcionamiento y posicionamiento de la empresa para realizar comparaciones con otras empresas, sin embargo, hay que tomar en cuenta las variables externas como la inflación que afectan los valores de los estados financieros provocando variaciones significativas que afectan en la interpretación del valor que arroja cada razón;

asimismo, los criterios para evaluar los indicadores pueden traer conflictos por la confusión que existen en la aplicación a las actividades productiva de cada empresa (Nava, 2009).

Los indicadores financieros evalúan el desempeño de la organización para levantar resultados en base a valores de los estados financieros, de manera que se pueda obtener conclusiones sobre la situación financiera real de la empresa mediante el uso de indicadores de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento, a fin de adoptar y elaborar mejoras en los indicadores, ya que estos aportan a la identificación de errores, para luego adaptarse y crear modelos para la medición y control en el análisis financiero (Fontalvo, De la Hoz, & Vergara, 2012).

## **2.22. Tributación**

La cultura tributaria se identifica como el cumplimiento de las obligaciones del contribuyente hacia el Estado en la recaudación de tributos con el objetivo de proporcionarles los recursos necesarios que logren garantizar a la sociedad con los servicios públicos eficaces y eficientes, logrando reducir los índices de evasión y elusión tributaria que perjudican al proceso de recaudación y a quienes forman parte de la sociedad, de tal modo se debe elaborar estrategias que logren erradicar la evasión de tributos y mejorar al desarrollo del país y al bienestar de la comunidad (Amasifuen, 2016).

El cobro de impuestos representa una opción para la financiación en los sectores de educación, salud, infraestructura, reducción de la pobreza y la conservación del medio ambiente, sin embargo, los regímenes tributarios vigentes en América Latina presentan limitaciones que evidencian la escasa reducción de desigualdades en los ingresos y riquezas; manifestando la necesidad de enfocarse en los impuestos sobre el ingreso personal, sin dejar de lado los impuestos a las ganancias obtenidas por las grandes empresas privadas (Garrido & Romo, 2016).

La globalización representa cambios en los sistemas tributarios del mundo al imponer restricciones al control fiscal y a las reformas tributarias al momento de establecer y recaudar impuestos en relación a las restricciones inducidas por el mercado, las negociadas por los países, las impuestas por la soberanía fiscal de otras naciones, y las generadas por la respectiva administración tributaria; la oportunidad para algunos países de atraerlas ofreciendo amplios beneficios o bajas cargas impositivas (Castañeda, 2016).

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DEL PROYECTO**

#### **3.1. Introducción**

Una vez realizado el diagnóstico situacional se propone el presente manual de procesos administrativos y contables con la finalidad de mejorar y mantener documentados los procesos que se realizan dentro del establecimiento. Lo que se pretende lograr es la eficiencia de los recursos y efectividad en el cumplimiento de los objetivos organizacionales a través de actividades bien organizadas y controladas por el propietario del restaurante.

En el presente manual se exponen la misión, visión, objetivos, políticas y estructura orgánica que debe mantener el restaurante para alcanzar un efectivo funcionamiento, al igual que se incluyen los procesos administrativos que comprenden temas en cuanto al personal del restaurante, proveedores, clientes; y los procesos contables, los cuales abarcan el presupuesto, inventarios, registros contables, estados financieros y su respectivo análisis.

Los lineamientos y medidas planteados en esta guía, constituirán el fundamento para realizar las actividades y procesos de forma ordenada y efectiva dentro del establecimiento.

#### **3.2. Objetivo General**

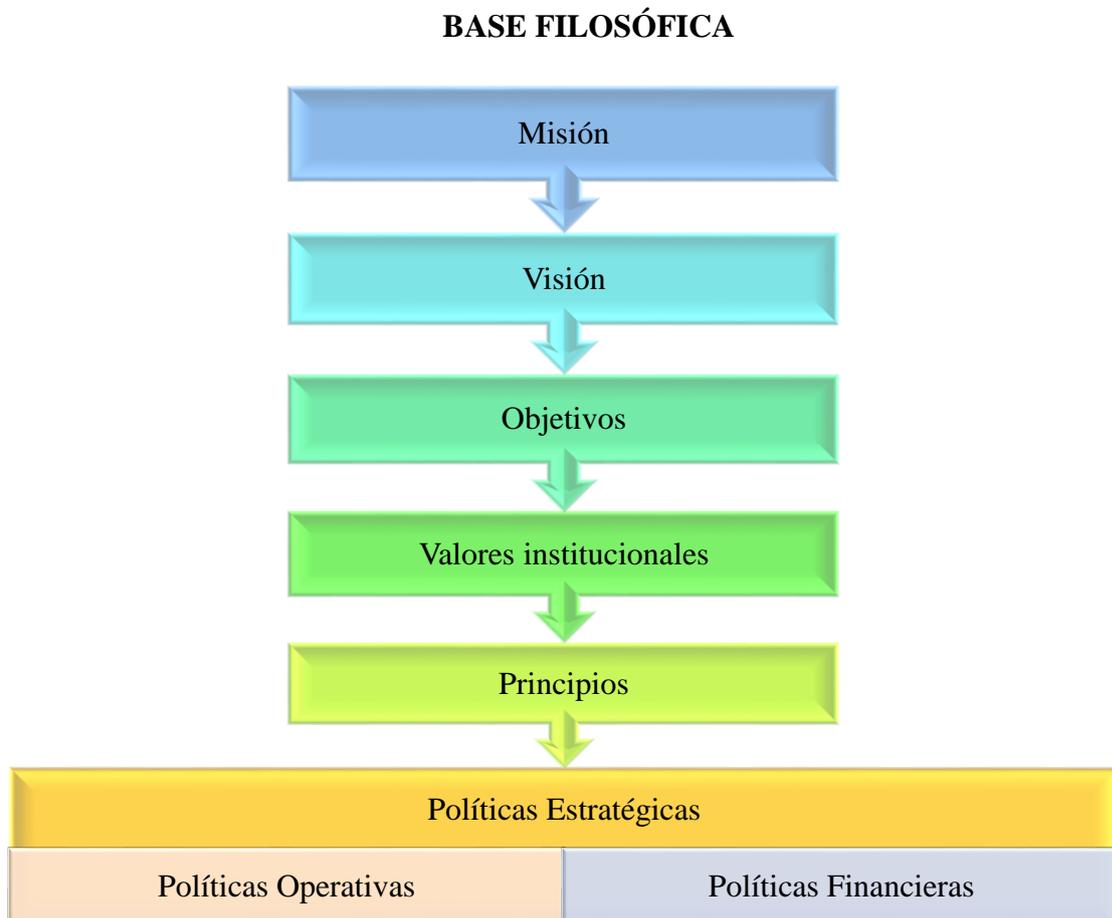
Desarrollar un manual de procesos administrativos y contables para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos en cada área del establecimiento.

#### **3.3. Objetivos Específicos**

- Establecer la misión, visión, objetivos, políticas, principios, valores.
- Diseñar la estructura organizacional.
- Elaborar los procesos administrativos y contables, con su respectivo flujograma para ayudar al personal en la realización de sus funciones.

- Plantear indicadores para medir, controlar y supervisar las acciones contables.

### 3.4. Diseño de la Propuesta



**Figura 18. Bases Filosóficas**

Fuente: Investigación de campo

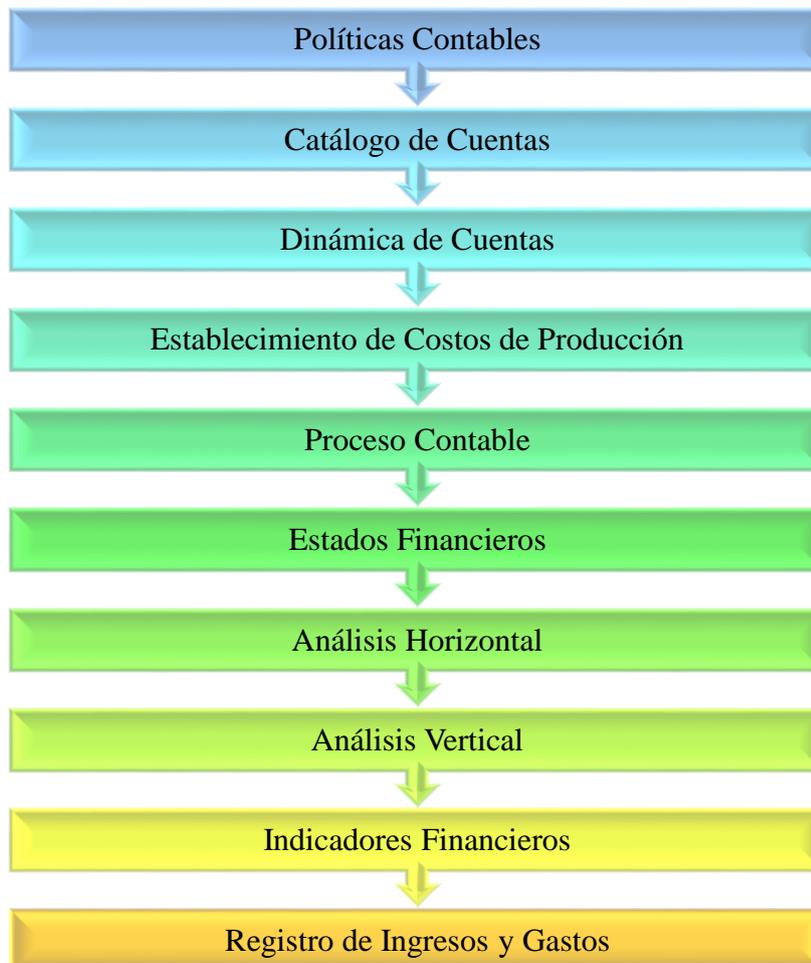
### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



**Figura 19. Aspectos Administrativos**

Fuente: Investigación de campo

### ASPECTOS CONTABLES Y FINANCIEROS



**Figura 20. Aspectos Contables**

Fuente: Investigación de campo

### **3.5. Beneficiarios**

Los beneficiarios directos de la elaboración del manual son el propietario y sus empleados, quienes mejorarán sus procesos y procedimiento realizando su trabajo de una manera ordenada y eficaz, optimizando tiempo, dinero y recursos en el desarrollo de sus actividades.

Los beneficiarios indirectos son los clientes, al percibir una mejor atención y eficacia en el tiempo de entrega de los productos. De igual manera, se genera mayor estabilidad a los proveedores, ya que, al efectivizar los procesos, se realizará un mayor control en los productos requeridos para el establecimiento, se establecerán tiempos y periodicidad de las entregas mediante un contrato claramente definido.

### **3.6. Base Filosófica**

#### **3.6.1 Misión**

Valentine by Carnes y Sabores, es una empresa del sector de alimentos y bebidas que ofrece productos especializados en cocina de autor destacando la identidad propia de la cultura ibarreña, con el apoyo de personal capacitado aplicando estándares de calidad basados en normativas vigentes a fin de satisfacer las exigencias y expectativas de los clientes.

#### **3.6.2 Visión**

En el año 2023, alcanzar el posicionamiento gastronómico a nivel local y nacional, fortaleciendo la cultura ibarreña para fidelizar los clientes actuales y potenciales, proyectando una imagen sobria y elegante basada en las preparaciones creadas por el chef.

#### **3.6.3 Objetivos**

- Promulgar la identidad cultural gastronómica de Ibarra que satisfaga las necesidades de los clientes e incremente su nivel de satisfacción.
- Crear platos novedosos y saludables elaborados con minucioso detalle y cuidado.
- Cuidar de los procesos higiénicos para la manipulación aplicados correctamente por tipo de producto.

- Poseer instalaciones que generen un ambiente cómodo y relajado para el cliente.
- Brindar a los trabajadores un ambiente de trabajo laboral agradable y amigable.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal bajo normativas vigentes que aseguren el desempeño óptimo de los empleados y la mejora continua en los procesos de restauración.
- Establecer contratos formales con los proveedores para garantizar la entrega de materia prima de forma continua y segura.
- Crear alianzas con productores que garanticen materia prima de procedencia orgánica y certificada con normas de calidad.
- Incorporar las tecnologías de la información para agilizar los procesos y brindar un servicio oportuno y eficaz a los clientes.

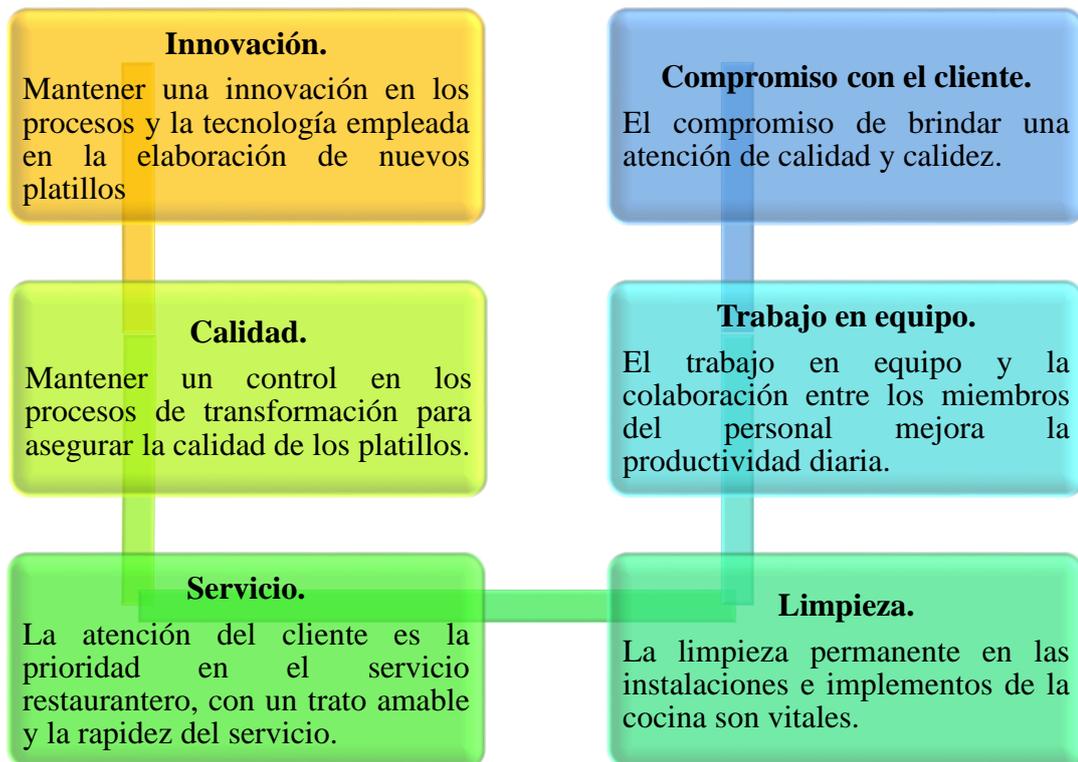
### 3.6.4 Valores Institucionales



**Figura 21. Valores Institucionales**

Fuente: Investigación de campo

### 3.6.5 Principios



**Figura 22. Principios**

Fuente: Investigación de campo

### 3.6.6 Políticas Estratégicas

Las políticas estratégicas se realizan con el propósito de dar dirección a los procesos y procedimiento de las áreas financiera y operativa que se realizan dentro del restaurante.

#### 3.6.6.1 Políticas Operativas

- **Políticas de Calidad del Servicio**

La calidad del servicio se centra en el área operativa del restaurante, para ello es indispensable capacitar a los miembros que forman parte de esta área, con la finalidad de desarrollar adecuados procesos que garanticen la fidelidad de los clientes actuales y la atracción de clientes potenciales.

- **Políticas de Selección y Contratación de Personal**

La selección y contratación del personal es fundamental para garantizar un adecuado y efectivo cumplimiento de los objetivos planteados, para ello se deberá realizar evaluaciones y pruebas a los aspirantes para determinar si su grado de conocimiento, aptitud y actitud son las requeridas para brindar un servicio de calidad a los clientes.

- **Políticas de Capacitación al Personal**

La capacitación es una forma de incentivar al personal que conforma el restaurante, por este motivo es necesario que se brinden capacitaciones periódicas a los empleados, con el fin de estar a la vanguardia en el servicio y motivar a la mejora profesional de cada miembro del establecimiento comprometido en la consecución de los objetivos.

- **Políticas de Seguridad Laboral y Ocupacional**

La protección de la integridad física y laboral de los empleados debe ser una de las principales prioridades del establecimiento, para ello se deben contratar seguros y adoptar medidas de seguridad laboral e industrial que garanticen los derechos del personal en base a la normativa vigente emitida por el Ministerio de Trabajo que es el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

- **Políticas de Comunicación**

La comunicación es la clave para mejorar la competitividad del establecimiento, una adecuada socialización genera motivación y apoyo, facilita el seguimiento, coordinación y control de las actividades que se realizan en cada proceso lo que permite la satisfacción de las necesidades a nivel organizacional y a nivel individual por cada miembro del equipo, a través del efectivo cumplimiento de los objetivos planteados.

- **Políticas de Publicidad**

Implementar herramientas de contenido audiovisual, novedoso y atrayente como concursos, sorteos, videos en vivo en las redes sociales para incentivar a los clientes actuales; asimismo, incorporar medios de comunicación adicionales para los clientes que aún no manejan este tipo de tecnología.

- **Políticas de Compra**

Establecer condiciones de las adquisiciones realizadas a los proveedores para evitar duplicidad en los pedidos, así también los plazos de pago, supervisando la calidad de los productos recibidos, de manera que se mantenga una adecuada gestión de la recepción de materia prima, sosteniendo una buena relación con los proveedores de la empresa.

- **Políticas de Venta**

Brindar a los clientes productos con altos estándares de calidad, acordes con la imagen proyectada por el establecimiento, satisfaciendo sus exigencias y expectativas al momento de prestar el servicio; asimismo, se debe plantear estrategias de marketing eficaces para atraer y fidelizar a los clientes actuales y potenciales.

### **3.6.6.2 Políticas Financieras**

- **Políticas de Ventas a Crédito**

La política de crédito otorgado a las empresas clientes, debe establecer un monto límite del crédito con un periodo de 30 días para el cobro de la factura de consumo, así mismo, ofrecer el 5% de descuento al realizar el pago en los días anteriores a la fecha de pago establecido.

- **Políticas de Inventarios**

Las políticas de inventarios están establecidas mediante un stock máximo de 15 unidades por cada producto utilizado en la producción de los platillos, al igual con un stock mínimo de

5 unidades por cada producto, asegurando la conservación de los insumos para ofrecer un producto final de calidad.

- **Políticas de Pagos a Proveedores**

El pago a los proveedores, debe realizarse mediante transferencia bancaria de acuerdo a los plazos establecidos, en caso de retraso en el desembolso, se procederá conforme a lo definido en el contrato de compra.

- **Políticas de Presupuestos**

La planificación del presupuesto se realizará de acuerdo a los ingresos, gastos y utilidad resultantes del mes anterior, realizando una estimación de las ventas del mes próximo, se presupuestará los costos, ingresos y gastos para todas las áreas del establecimiento, efectuando un seguimiento periódico del mismo.

- **Políticas de Información Financiera**

Generar informes mensuales sobre el rendimiento económico del restaurante a fin de establecer medidas correctivas y preventivas acordes a la situación actual, es indispensable evaluar el rendimiento de la empresa con el propósito de obtener una visión del desempeño económico y financiero para la toma de decisiones.

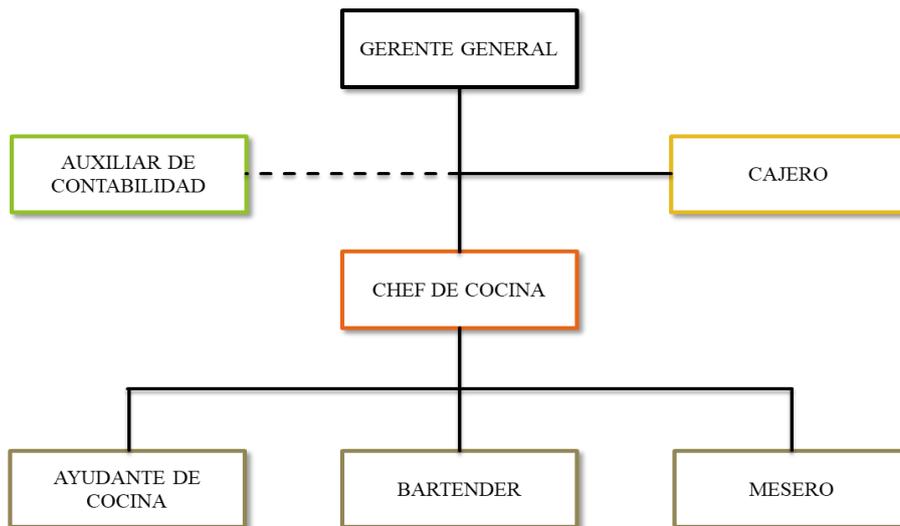
### **3.7. Reglamento Interno**

El Reglamento Interno es un documento que tiene como finalidad establecer normas y disposiciones para regular y manejar las relaciones labores e intereses del empleador y los trabajadores, mejorando la ejecución de las actividades y el ambiente de trabajo dentro del establecimiento. (Ver Anexo 7)

### 3.8. Código de Ética

El Código de Ética comprende un conjunto de normas que regulan el comportamiento del propietario, los empleados, los proveedores y los clientes, en cuanto a principios y valores dentro del entorno laboral y sirven de fundamento para desarrollo de las actividades y funciones a nivel organizacional. (Ver Anexo 8)

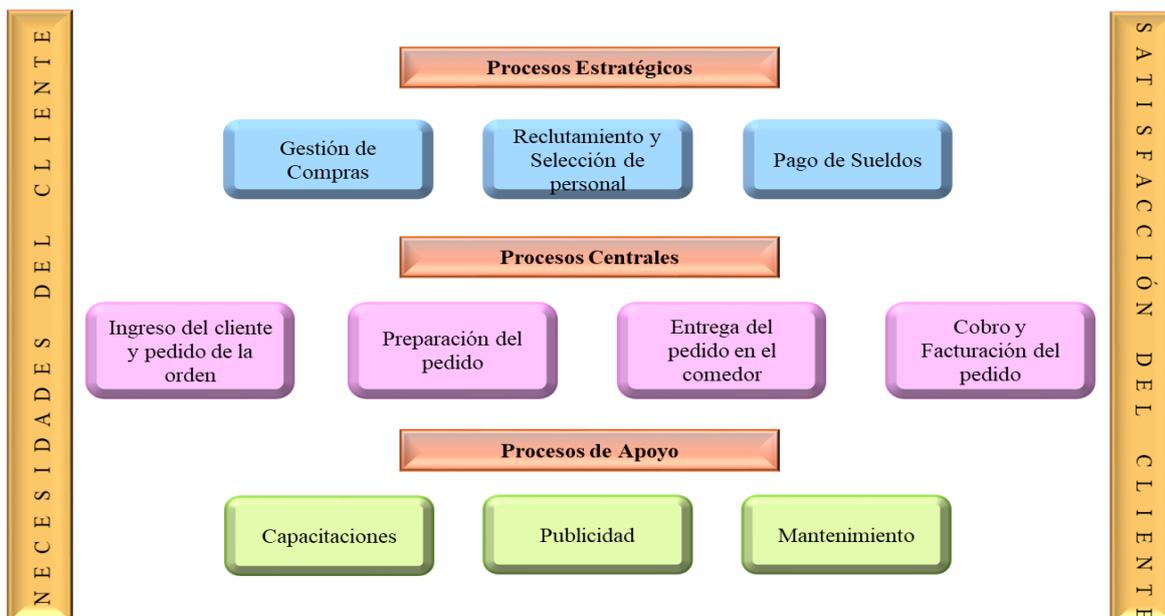
### 3.9. Organigrama Estructural



**Figura 23. Organigrama Estructural**

Fuente: Investigación de campo

### 3.10. Mapa de Procesos



**Figura 24. Mapa de Procesos**

Fuente: Investigación de campo

### 3.11. Manual de Funciones

**Tabla 23**

***Cargo del Gerente General***

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE FUNCIONES ÁREA ADMINISTRATIVA</b>		
<b>CARGO:</b>		Gerente General			
<b>REPORTA A:</b>		No aplica			
<b>SUPERVISA A:</b>		Área Financiera y Área Operativa			
<b>1. Misión del Cargo</b>					
Dirigir y supervisar el trabajo de los miembros del equipo en todos los niveles jerárquicos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones asignadas, de manera que genere una rentabilidad al establecimiento.					
<b>2. Funciones Específicas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser el Representante Legal del establecimiento.</li> <li>• Seleccionar y contratar el personal adecuado para cada cargo.</li> <li>• Realizar las evaluaciones de desempeño periódicamente a cada empleado.</li> <li>• Programar las capacitaciones a los empleados.</li> <li>• Elaborar el presupuesto mensual.</li> <li>• Supervisión de horarios de los empleados.</li> <li>• Mantener una adecuada higiene y presentación personal.</li> </ul>					
<b>3. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Habilidades de comunicación.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>• Integridad moral y ética.</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> <li>• Enérgico.</li> <li>• Responsable.</li> </ul>					
<b>4. Perfil Profesional</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios Superiores en Administración o carreras afines.</li> <li>• Experiencia máxima de 5 años.</li> </ul>					
<b>Aprobado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Tabla 24

*Cargo del Chef de Cocina*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA OPERATIVA</b>		
<b>CARGO:</b>		Chef de Cocina			
<b>REPORTA A:</b>		Gerente General			
<b>SUPERVISA A:</b>		Ayudante de Cocina, Bartender, Mesero y Cajero.			
<b>1. Misión del Cargo</b>					
Diseñar y preparar los alimentos en colaboración con el ayudante de cocina para entregar al consumidor un producto final de calidad.					
<b>2. Funciones Específicas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y controlar la cocina.</li> <li>• Crear y preparar recetas.</li> <li>• Realizar la requisición de materia prima.</li> <li>• Supervisar y delegar funciones a sus subalternos.</li> <li>• Responsable de registrar las reservaciones.</li> <li>• Mantener la limpieza del área de trabajo a su cargo.</li> <li>• Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos.</li> </ul>					
<b>3. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez.</li> <li>• Orden y limpieza</li> <li>• Precisión.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Dinamismo y energía.</li> </ul>					
<b>4. Perfil Profesional</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de chef de cocina.</li> <li>• Experiencia mínima de 5 años.</li> </ul>					
<b>Aprobado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Tabla 25

*Cargo de la Contadora*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b>		
<b>CARGO:</b>		Contador(a)			
<b>REPORTA A:</b>		Gerente General			
<b>SUPERVISA A:</b>		No Aplica			
<b>1. Misión del Cargo</b>					
Emitir y registrar las transacciones realizadas por el restaurante, para realizar estados financieros e informes sobre el estado económico de la empresa.					
<b>2. Funciones Específicas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las transacciones económicas del restaurante aplicando la normativa vigente.</li> <li>• Realizar el registro de ingresos y gastos.</li> <li>• Conciliar la información entre libros y sus auxiliares en el proceso contable.</li> <li>• Realizar los estados financieros e indicadores financieros.</li> <li>• Calcular y realizar el pago de impuestos.</li> <li>• Realizar los roles de pago para el pago de sueldos y salarios.</li> <li>• Mantener un resguardo de confidencialidad sobre la información económica proporcionada por la organización.</li> <li>• Elaborar los contratos de trabajo de los empleados.</li> </ul>					
<b>3. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en programas contables.</li> <li>• Excelente presentación.</li> <li>• Proactividad.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Honestidad.</li> <li>• Honradez.</li> <li>• Habilidad para manejar efectivo y equivalentes de efectivo.</li> </ul>					
<b>4. Perfil Profesional</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título en Contabilidad.</li> <li>• Experiencia mínima de 2 años.</li> </ul>					
<b>Aprobado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Tabla 26

*Cargo de Ayudante de Cocina*

		
<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA OPERATIVA</b>		
<b>CARGO:</b>	Ayudante de Cocina	
<b>REPORTA A:</b>	Chef de Cocina	
<b>SUPERVISA A:</b>	No Aplica	
<b>1. Misión del Cargo</b>		
Proporcionar ayuda y asistir al chef en las necesidades que se presenten en el área de cocina, tanto en la preparación de alimentos como en la salubridad del área.		
<b>2. Funciones Específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner a disposición del chef los ingredientes necesarios para la preparación de los platos.</li> <li>• Realizar el montaje y decorado del plato para servir a la mesa.</li> <li>• Respetar los estándares y procedimientos de preparación que se realizan en el restaurante.</li> <li>• Controlar el inventario y notificar al chef cuando se necesite hacer requisiciones.</li> <li>• Conservar la higiene y orden en su área de trabajo.</li> <li>• Supervisar la llegada de productos y almacenaje en bodega.</li> <li>• Controlar el adecuado funcionamiento del equipo de cocina y bodega.</li> </ul>		
<b>3. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y eficiencia.</li> <li>• Resistencia física.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Habilidad para calcular raciones y cantidades para preparar los alimentos.</li> </ul>		
<b>4. Perfil Profesional</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destrezas en la manipulación de alimentos</li> <li>• Manejo y mantenimiento de utensilios de cocina.</li> <li>• Conocimiento en principios básicos de gestión de procesos en la producción de alimentos y bebidas.</li> <li>• Conocimiento de técnicas de preparación, técnicas de cocción, disposición, montaje y presentación de platos y técnicas de servicio.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año.</li> </ul>		
<b>Aprobado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Tabla 27

*Cargo de Bartender*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA OPERATIVA</b>		
<b>CARGO:</b>		Bartender			
<b>REPORTA A:</b>		Chef de Cocina			
<b>SUPERVISA A:</b>		No Aplica			
<b>1. Misión del Cargo</b>					
Preparar bebidas calientes, alcohólicas y no alcohólicas de acuerdo a las exigencias del cliente, respetando los estándares de calidad implantados en el restaurante.					
<b>2. Funciones Específicas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar de manera cualificada y de acuerdo a los procedimientos del restaurante, la preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.</li> <li>• Sanitizar los alimentos antes de preparar las bebidas.</li> <li>• Organizar y limpiar el área de trabajo.</li> <li>• Mantener la salubridad de la cristalería y utensilios del bar.</li> <li>• Mantener un control del inventario y notificar al chef cuando haya necesidad de una requisición.</li> <li>• Verificar las condiciones y el adecuado funcionamiento de los equipos del área de trabajo.</li> <li>• Conservar las condiciones de apariencia e higiene personal de acuerdo a los protocolos establecidos.</li> </ul>					
<b>3. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y Cortesía.</li> <li>• Organización y eficiencia.</li> <li>• Resistencia física.</li> <li>• Conocimiento en higiene, salud y seguridad en la cocina.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Habilidad para calcular raciones y cantidades para preparar los alimentos.</li> </ul>					
<b>4. Perfil Profesional</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en técnicas de coctelería y preparación de diversos tipos de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.</li> <li>• Conocimientos de insumos, materiales y artefactos utilizados en la preparación y elaboración de bebidas.</li> <li>• Experiencia de 1 año.</li> </ul>					
<b>Aprobado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Tabla 28

## Cargo de Mesero

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA OPERATIVA</b>		
<b>CARGO:</b>		Mesero			
<b>REPORTA A:</b>		Chef de Cocina			
<b>SUPERVISA A:</b>		No Aplica			
<b>1. Misión del Cargo</b>					
Asistir de manera eficaz y cordial, brindando una atención de calidad a los clientes actuales y potenciales del establecimiento.					
<b>2. Funciones Específicas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar y mantener una adecuada salubridad del área de comedor, antes, durante y después de abrir el establecimiento.</li> <li>• Asistir al cliente de manera inmediata.</li> <li>• Interactuar con los clientes de manera amable y cortés.</li> <li>• Mantener un conocimiento claro de la promoción y oferta del restaurante.</li> <li>• Cuidar de la seguridad de los alimentos.</li> <li>• Usar la vestimenta adecuada para desempeñar sus funciones.</li> <li>• Mantener una estricta higiene personal y una apariencia agradable.</li> </ul>					
<b>3. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía y resistencia física.</li> <li>• Capacidad para interactuar con las personas.</li> <li>• Amabilidad y cortesía.</li> <li>• Paciencia.</li> <li>• Orden y eficacia.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Capacidad para trabajar bajo presión.</li> </ul>					
<b>4. Perfil Profesional</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de servicio a la mesa y al cliente.</li> <li>- Normas de etiqueta a la mesa y en el salón.</li> <li>- Técnicas para servir alimentos y bebidas.</li> </ul> </li> <li>• Experiencia mínima de 1 año.</li> </ul>					
<b>Aprobado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Tabla 29

## Cargo de Cajero

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA OPERATIVA</b>		
<b>CARGO:</b>		Cajero			
<b>REPORTA A:</b>		Gerente General			
<b>SUPERVISA A:</b>		No Aplica			
<b>5. Misión del Cargo</b>					
<p>Recibir, custodiar y entregar el dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor, con el propósito de recaudar los ingresos del establecimiento y realizar los pagos respectivos a través de caja.</p>					
<b>6. Funciones Específicas</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir, custodiar y entregar el dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor.</li> <li>• Interactuar con los clientes de manera amable y cortés.</li> <li>• Emitir y entregar la factura al cliente.</li> <li>• Realizar el cierre de caja.</li> <li>• Realizar arqueos mensuales de caja.</li> <li>• Realizar informes mensuales sobre los ingresos y egresos de caja.</li> <li>• Organizar y limpiar el área de trabajo.</li> <li>• Usar la vestimenta adecuada para desempeñar sus funciones.</li> <li>• Mantener una estricta higiene personal y una apariencia agradable.</li> </ul>					
<b>7. Requisitos del Cargo (Competencias)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía.</li> <li>• Capacidad para interactuar con las personas.</li> <li>• Amabilidad y cortesía.</li> <li>• Paciencia.</li> <li>• Rapidez y eficacia.</li> <li>• Cumplir con los estándares de presentación personal establecidos por la empresa.</li> <li>• Capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Habilidad para manejar efectivo y equivalentes de efectivo.</li> </ul>					
<b>8. Perfil Profesional</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Nivel Medio en Contabilidad o Administración y Comercio.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año.</li> </ul>					
<b>Aprobado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

### 3.12. Manual de Procedimientos

El presente manual de procesos tiene como finalidad orientar a los trabajadores en las actividades que se desarrollarán en cada una de las áreas de trabajo.

**Tabla 30**

***Requisición y pago de Productos***

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Requisición y Pago de Productos			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Ayudante de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del inventario en bodega.</li> <li>2. Identificar la necesidad de adquisición de insumos.</li> </ol> <p><b>Chef de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Llenar (formato A1) de requisición de materia prima con el costo respectivo.</li> <li>4. Contactar al proveedor para hacer el pedido correspondiente.</li> </ol> <p><b>Proveedor:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Emite la factura y documentos respectivos para hacer entrega del pedido.</li> </ol> <p><b>Chef de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibir el producto entregado por el proveedor.</li> <li>7. Examinar la cantidad, calidad y demás características solicitadas para el pedido (llenar formato A2).</li> <li>8. En caso que no cumplir con las condiciones solicitadas, hacer la respectiva devolución.</li> </ol> <p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Recibir los documentos emitidos por el proveedor</li> <li>10. Realizar el pago correspondiente.</li> </ol> <p><b>Ayudante de cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Registrar en el kárdex el ingreso de materia prima.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

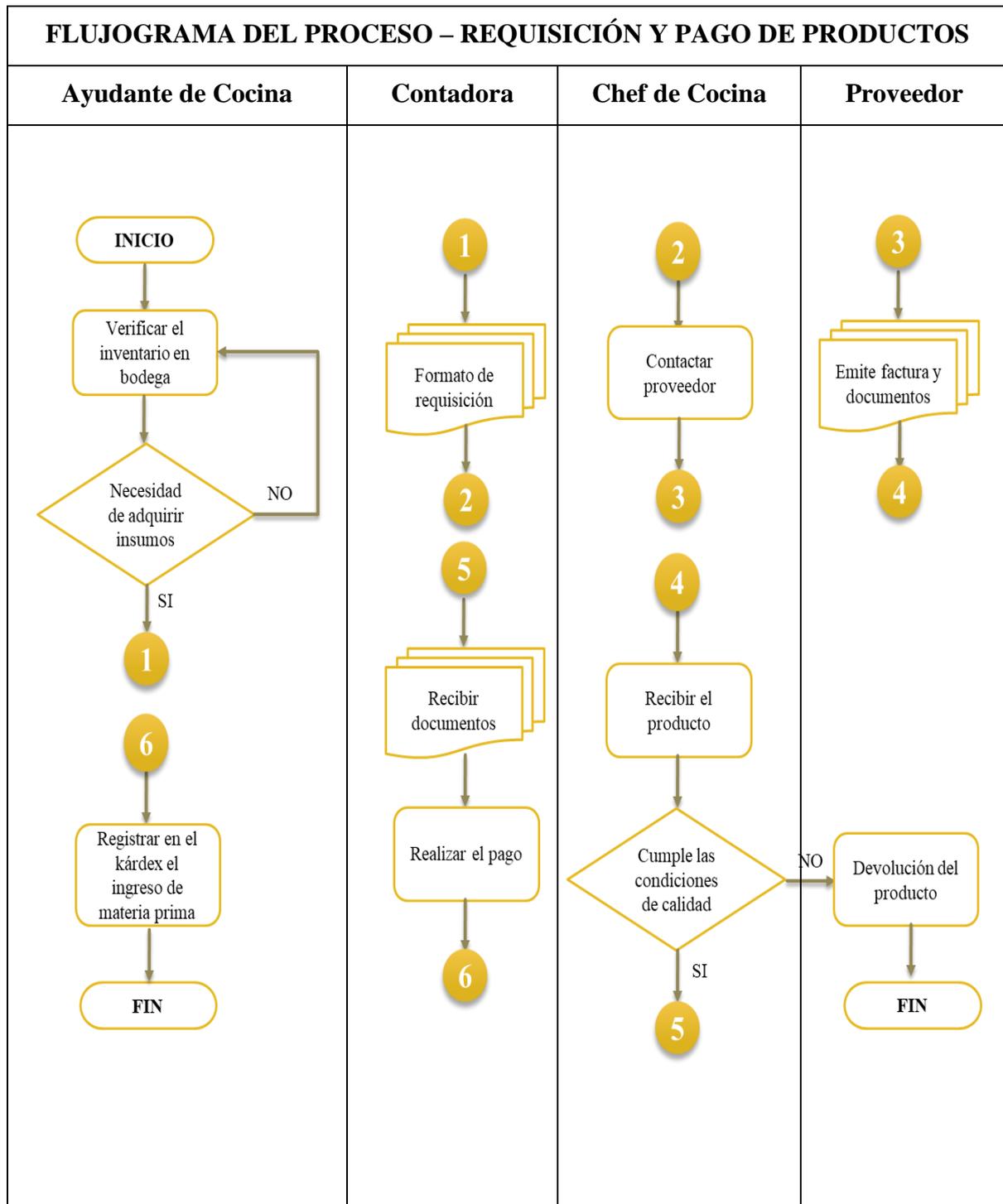


Tabla 31

*Manipulación y Conservación de Alimentos*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Manipulación y Conservación de Alimentos			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Ayudante de cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar las condiciones de bodega.</li> <li>2. Lavarse adecuadamente las manos.</li> <li>3. Almacenar alimentos mediante refrigeración a una temperatura menor o igual a 4°C.</li> <li>4. Almacenar alimentos mediante congelación a una temperatura de -18°C.</li> <li>5. Limpiar y desinfectar el área de cocina.</li> <li>6. Limpiar y desinfectar la vajilla, cubiertos y utensilios de cocina.</li> <li>7. Disponer de los alimentos de la bodega para la preparación de las recetas.</li> <li>8. Sanitizar correctamente los alimentos.</li> </ol> <p><b>Chef de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Utilizar utensilios para la preparación de alimentos.</li> <li>10. Aislar las materias primas unas de otras, para evitar la contaminación cruzada.</li> <li>11. Preparar los alimentos a la temperatura indicada para eliminar todos los microorganismos.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

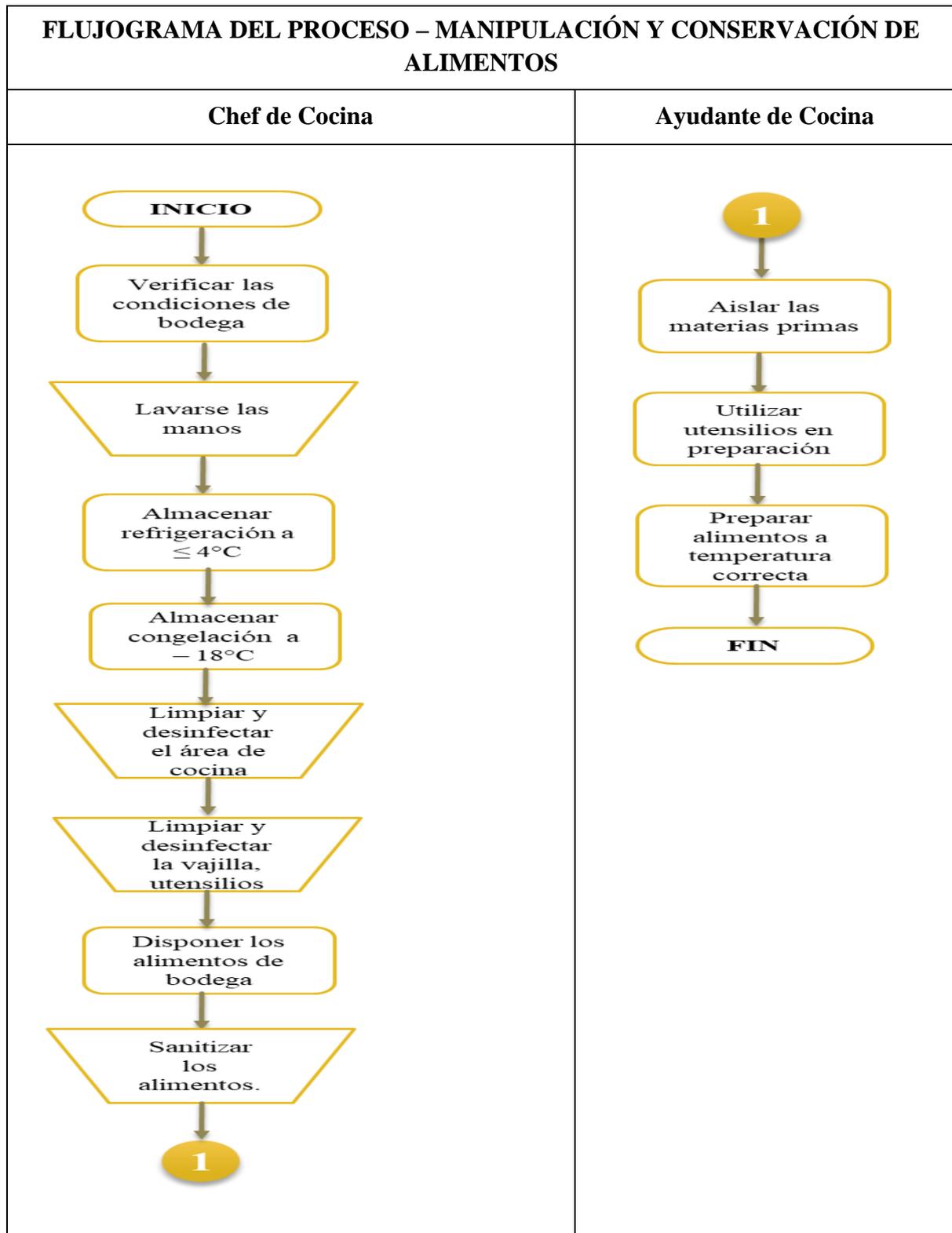


Tabla 32

*Preparación y Entrega de Platos (Pollo, cerdo, mariscos)*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Preparación y Entrega de Platos (Pollo, cerdo, mariscos)			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Mesero:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez ingrese el cliente, dirigirlo a una mesa disponible y de su agrado.</li> <li>2. Presentar la carta e informar las promociones del día.</li> </ol> <p><b>Cliente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Realizar el pedido al mesero.</li> </ol> <p><b>Mesero:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Llevar el pedido al chef.</li> </ol> <p><b>Ayudante de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tomar de bodega las porciones necesarias para preparar la receta (revisar formatos A3, A4 y A5).</li> <li>6. Descongelar la carne (pollo, cerdo, mariscos) en el microondas.</li> <li>7. Preparar los demás ingredientes para el montaje del plato.</li> </ol> <p><b>Chef de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Colocar la carne en la parrilla y asar la misma de acuerdo al término solicitado (ver formato A6). <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pollo:</b> Temperatura 65°C.</li> <li>• <b>Cerdo:</b> Temperatura entre 69°C y 71°C.</li> <li>• <b>Mariscos:</b> Temperatura entre 55°C y 58°C.</li> </ul> </li> <li>9. Realizar el montaje del plato.</li> </ol> <p><b>Mesero:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Servir el producto final al cliente.</li> </ol> <p><b>Cliente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Realizar el pago del plato.</li> </ol> <p><b>Cajero:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Emitir y entregar la factura al cliente.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

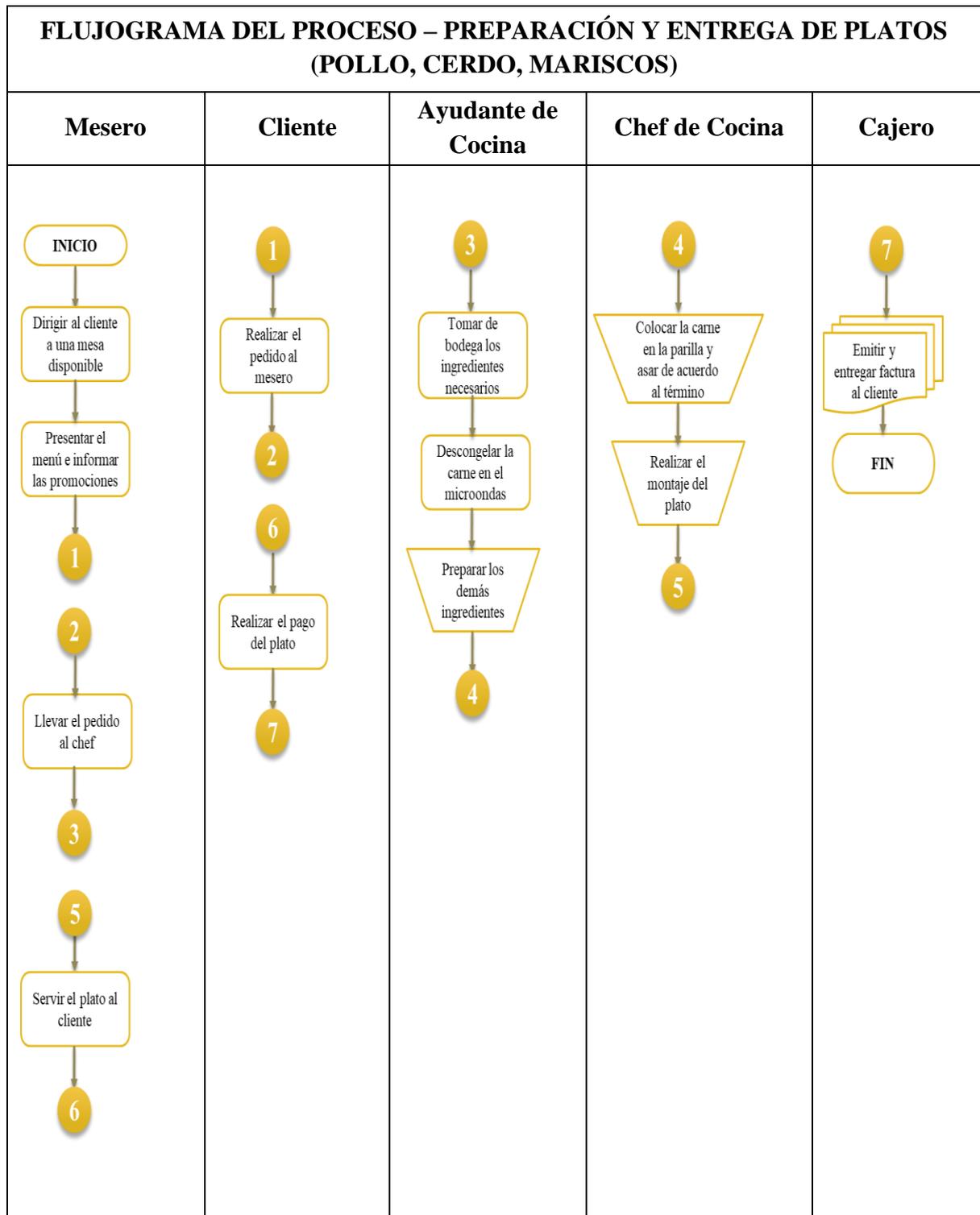


Tabla 33

*Preparación y Entrega de Platos (Res, cordero)*

		
<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>	Preparación y Entrega de Platos (Res, cordero)	
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Mesero:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez ingrese el cliente, dirigirlo a una mesa disponible y de su agrado.</li> <li>2. Presentar el menú e informar las promociones del día.</li> </ol>	
<b>Cliente:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Realizar el pedido al mesero.</li> </ol>	
<b>Mesero:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Llevar el pedido al chef.</li> </ol>	
<b>Ayudante de Cocina:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tomar de bodega los ingredientes necesarios para preparar el plato (revisar formatos A3, A4 y A5).</li> <li>6. Descongelar la carne (res o cordero) en el microondas.</li> <li>7. Preparar los demás ingredientes para el montaje del plato.</li> </ol>	
<b>Chef de Cocina:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Colocar la carne en la parrilla y asar la misma de acuerdo al término solicitado (ver formato A6). <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medio:</b> Temperatura entre 50°C y 55°C.</li> <li>• <b>Tres cuartos:</b> Temperatura entre 60°C y 65°C.</li> <li>• <b>Bien cocido:</b> Temperatura entre 70°C y 80°C.</li> </ul> </li> <li>9. Realizar el montaje del plato.</li> </ol>	
<b>Mesero:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Servir el producto final al cliente.</li> </ol>	
<b>Cliente:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Realizar el pago del plato.</li> </ol>	
<b>Cajero:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Emitir y entregar la factura al cliente.</li> </ol>	
<b>Última Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>

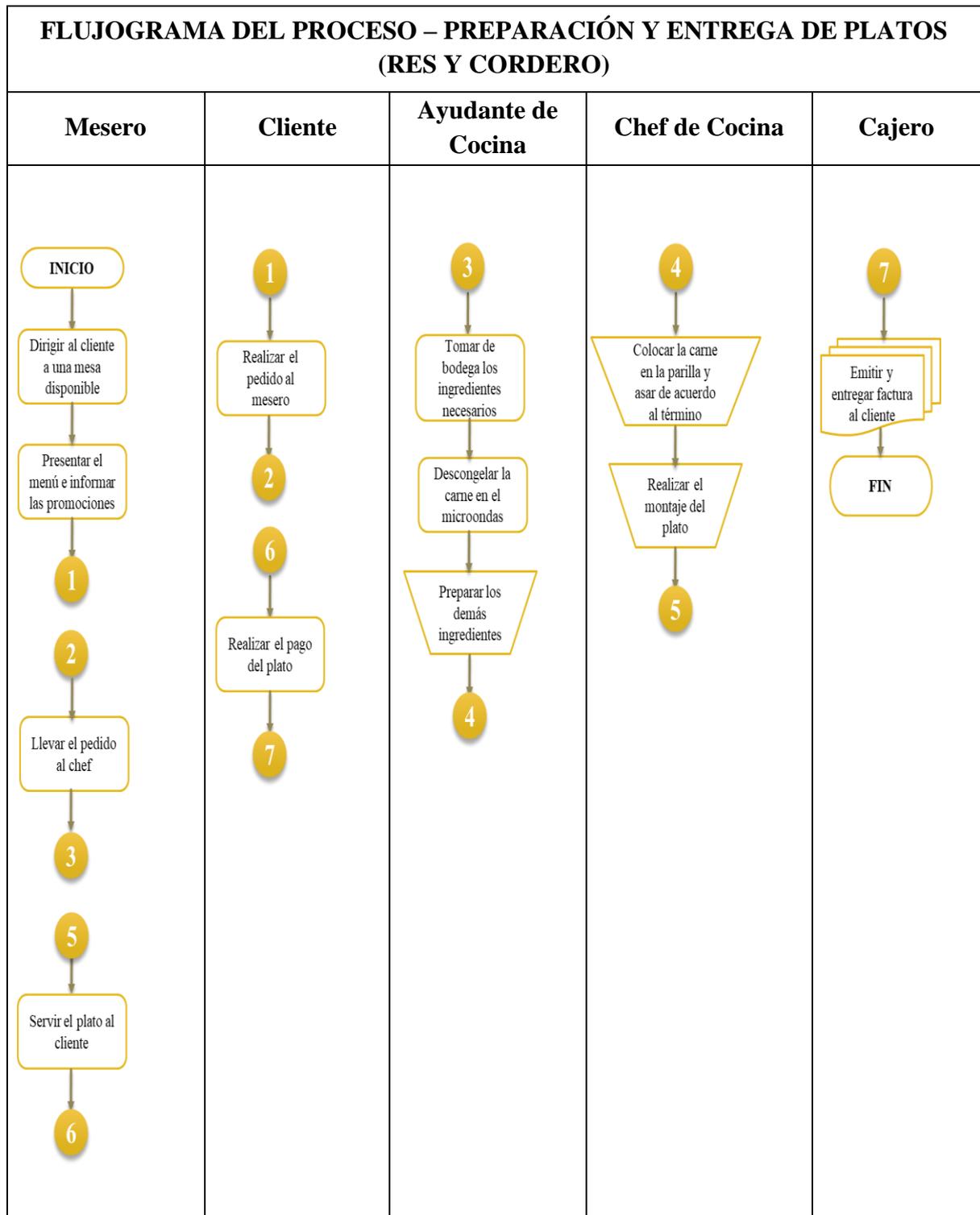


Tabla 34

*Reclutamiento y Selección del Personal*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Reclutamiento y Selección del Personal			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Gerente General:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el perfil del personal del cargo.</li> <li>2. Publicar el anuncio especificando el perfil deseado.</li> <li>3. Recolectar los currículos de los aspirantes</li> <li>4. Proceso de preselección de carpetas.</li> <li>5. Contactar con los aspirantes para una entrevista.</li> <li>6. Realizar una prueba de los conocimientos.</li> <li>7. Corroborar los datos de los currículos.</li> <li>8. Decisión de selección del personal.</li> </ol> <p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Elaborar el contrato de trabajo.</li> <li>10. Informar de las funciones a desempeñar.</li> <li>11. Legalizar el contrato en el Ministerio de Trabajo</li> <li>12. Inscribir al trabajador en el IESS.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

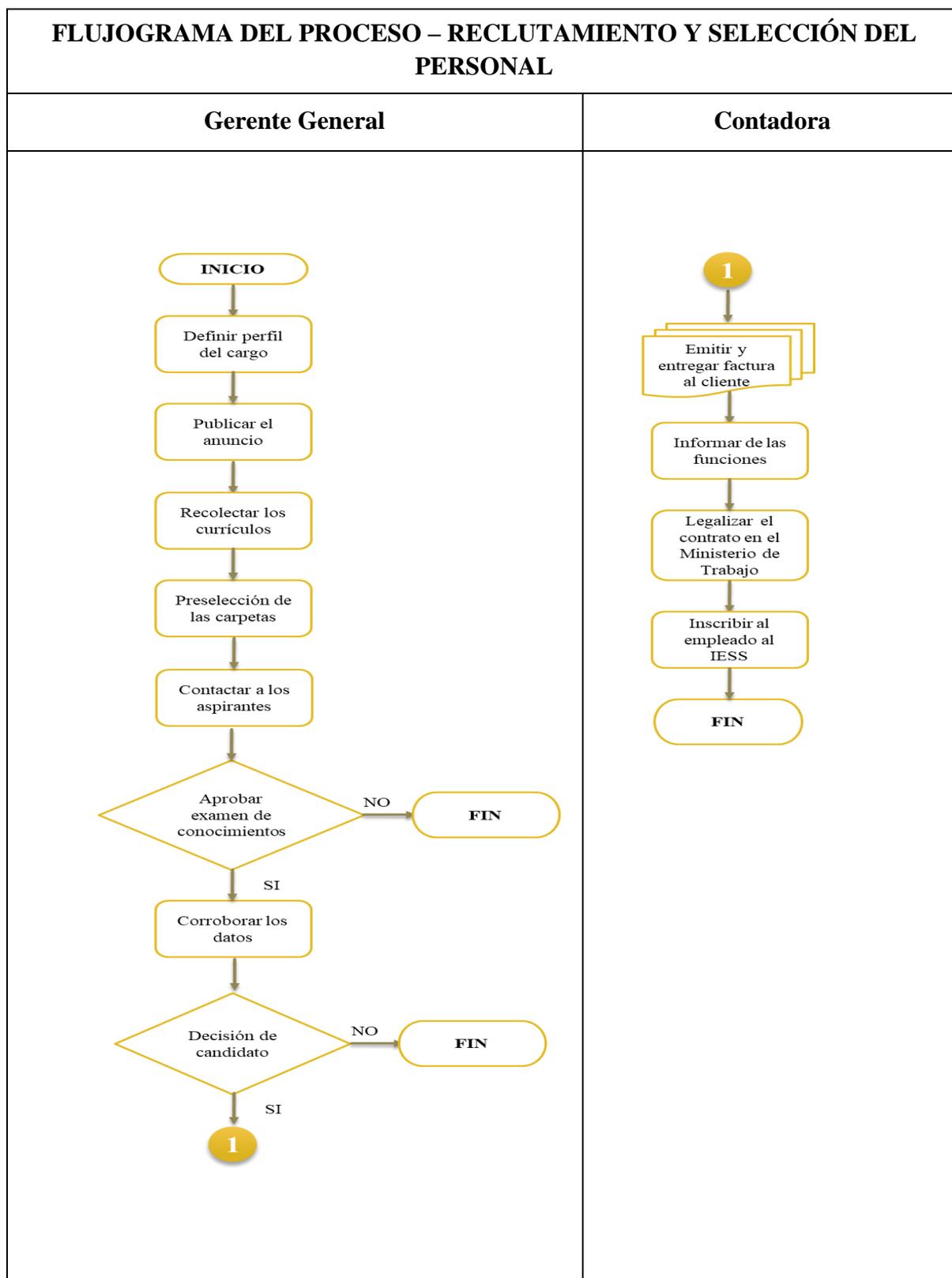


Tabla 35

*Pago de Sueldos y Salarios*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Pago de Sueldos y Salarios			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el reporte de horas extras y atrasos de cada empleado (revisar formato A7).</li> <li>2. Revisar las planillas de préstamos al IESS de cada empleado.</li> <li>3. Revisar los fondos de reserva del IESS de cada empleado.</li> <li>4. Revisar anticipos de cada empleado.</li> <li>5. Revisar planillas de subsidios de enfermedad del IESS de cada empleado.</li> <li>6. Elaborar el rol general de los empleados.</li> </ol> <p><b>Gerente General:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Revisión del rol de pagos general.</li> <li>8. Aprobación del rol general de pagos.</li> </ol> <p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Imprimir el rol de pagos individual de cada empleado.</li> <li>10. Transferencia a cuenta personal bancaria del total del sueldo a cada empleado</li> <li>11. Entrega el rol de pagos a cada empleado.</li> </ol> <p><b>Trabajador:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Firma la entrega del rol de pagos.</li> </ol> <p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Archivar los roles de pago individuales firmados de cada empleado.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

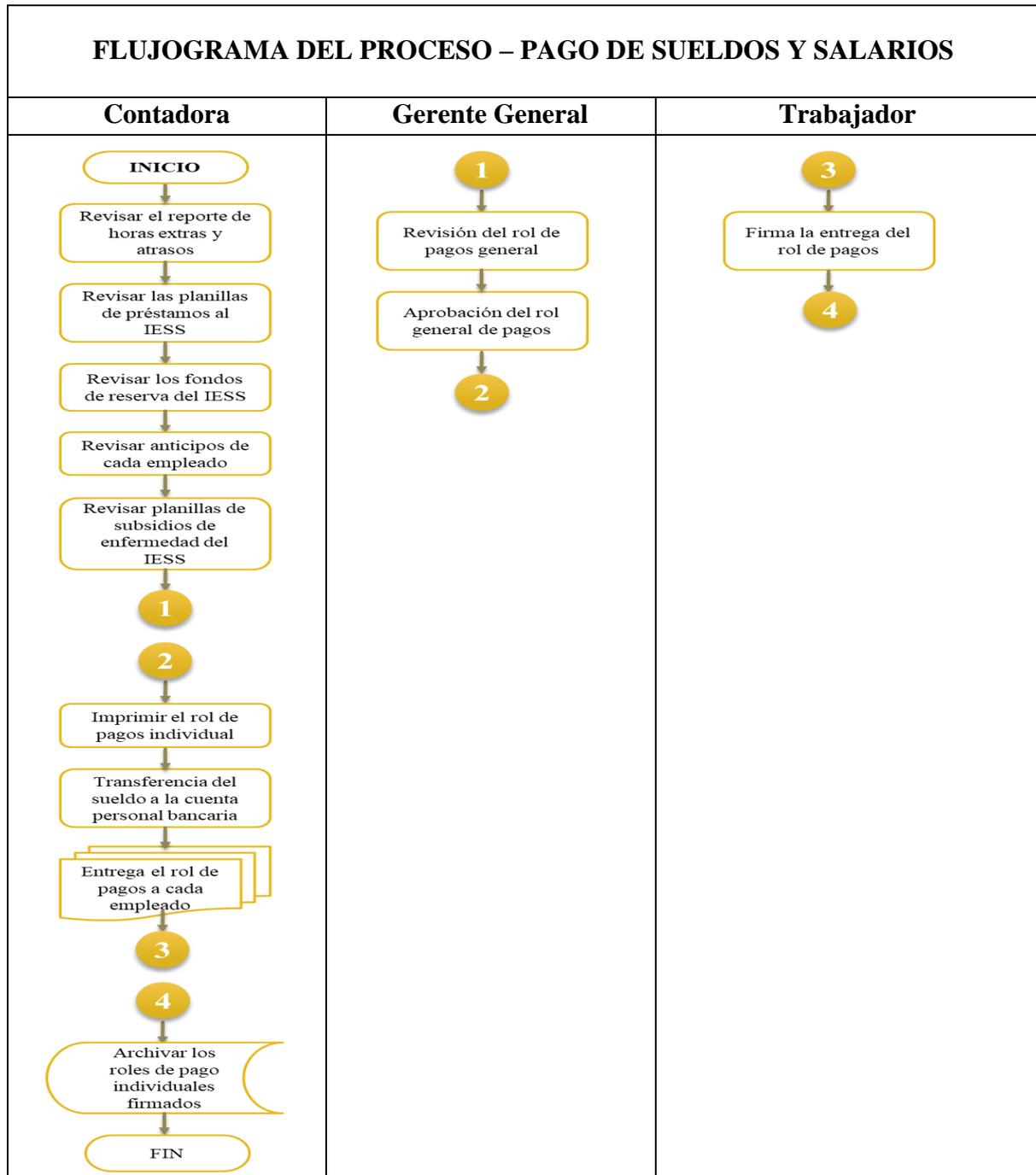


Tabla 36

*Capacitación del Personal*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Capacitación del Personal.			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Chef de Cocina:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la necesidad de capacitación del personal.</li> </ol> <p><b>Gerente General:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verificar el presupuesto para capacitaciones.</li> <li>3. Autorizar la capacitación.</li> <li>4. Investigar acerca de instituciones que ofrezcan capacitaciones en el área requerida.</li> <li>5. Seleccionar y contratar a la institución capacitadora.</li> </ol> <p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Efectuar el pago a la institución capacitadora.</li> <li>7. Recibir y registrar la factura correspondiente.</li> </ol> <p><b>Institución capacitadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Ejecución de la capacitación.</li> <li>9. Emisión y entrega de certificados.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

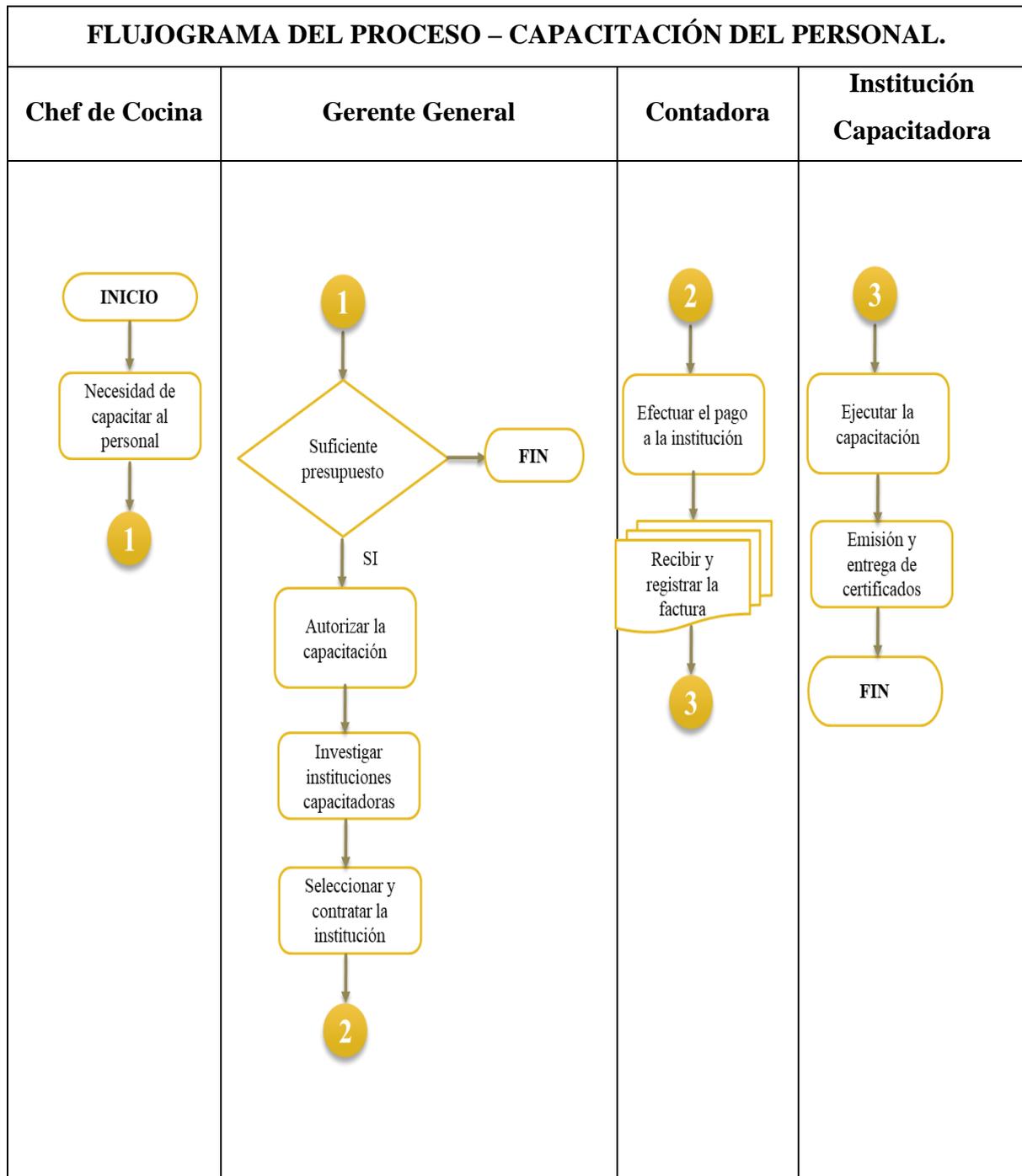


Tabla 37

*Cierre de Caja Chica*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Cierre de Caja Chica			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el valor máximo de \$10,00 para el gasto de caja chica.</li> <li>2. Constatar en conjunto con el Gerente General los comprobantes de venta y saldos en efectivo.</li> <li>3. Justificar el gasto con comprobantes de compra a nombre del responsable del manejo de caja chica.</li> <li>4. Cuadrar caja chica con los gastos efectuados.</li> <li>5. Solicitar reposición de caja chica.</li> </ol> <p><b>Gerente General:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Reponer el valor de caja chica.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

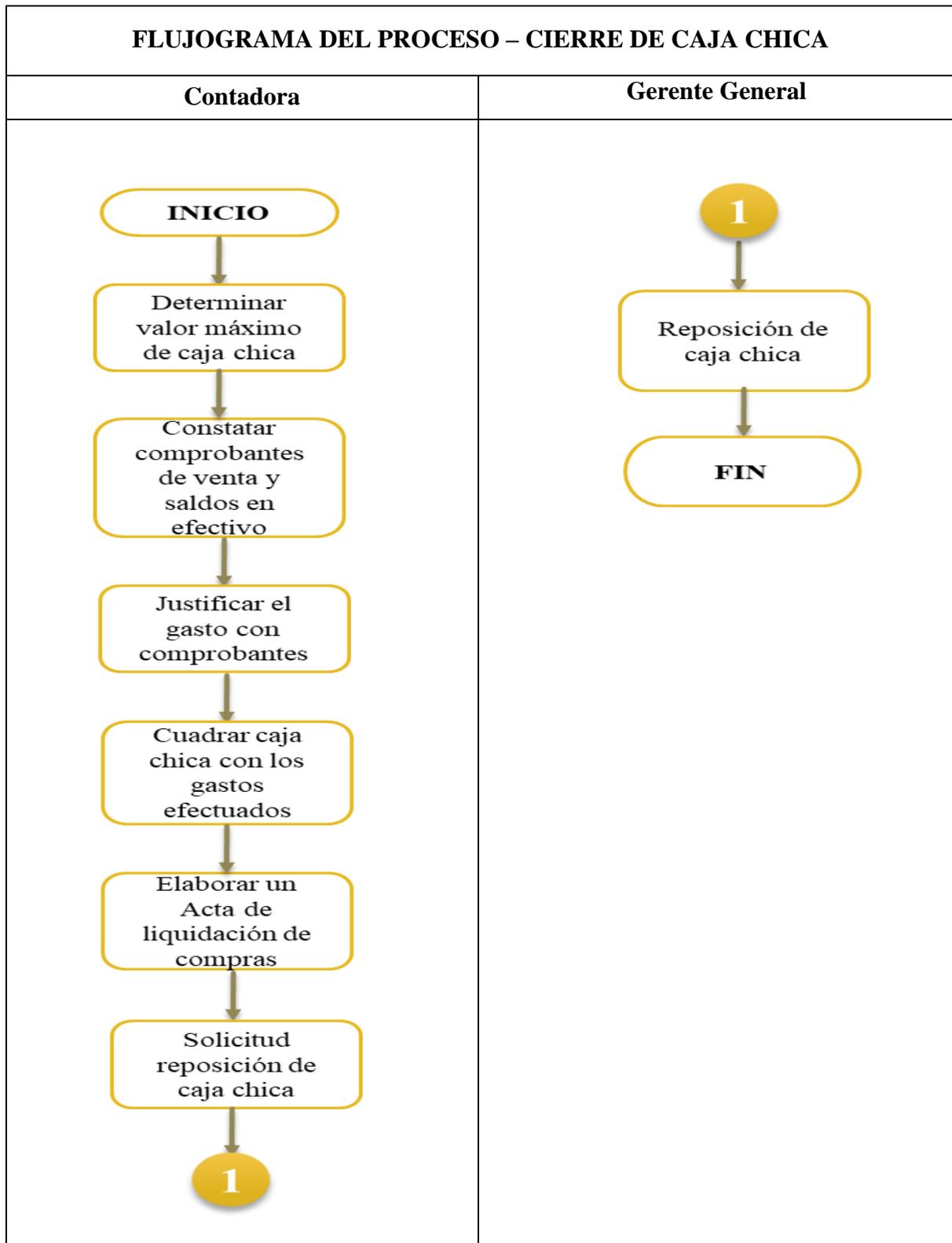


Tabla 38

*Pago de Impuestos - IVA*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Pago de Impuestos – IVA Mensual			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Contadora:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las fechas en el calendario tributario.</li> <li>2. Realizar la clasificación de los documentos de respaldo como facturas de gastos y las facturas de las ventas del mes.</li> <li>3. Realizar el registro de ingresos y egresos del mes.</li> <li>4. Ingresar a la página de servicios de SRI en línea.</li> <li>5. Seleccionar la opción declaración de impuestos</li> <li>6. Dentro de esta opción elija elaboración y envío de declaraciones</li> <li>7. Registrarse con el usuario y contraseña asignada.</li> <li>8. Seleccione el formulario 104 del IVA.</li> <li>9. Seleccione la declaración mensual del IVA con el mes y año de la declaración.</li> <li>10. Ingresar el valor correspondiente a las ventas con tarifa diferente a 0% en los casilleros que indiquen.</li> <li>11. Ingresar los valores correspondientes a las compras con tarifa 12% y las compras tarifa 0% en los casilleros que hagan referencia a estas.</li> <li>12. Si el IVA en compras es mayor que el IVA ventas, se obtendrá un saldo a favor, que será colocado en el casillero 615 y podrá ser usado en el siguiente mes.</li> <li>13. Si el IVA en ventas supera al IVA en compras nos causará un impuesto a pagar.</li> <li>14. Seleccionar el medio de pago que desee utilizar para realizar el pago correspondiente.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO – PAGO DE IMPUESTOS DEL IVA MENSUAL**

**Contadora**

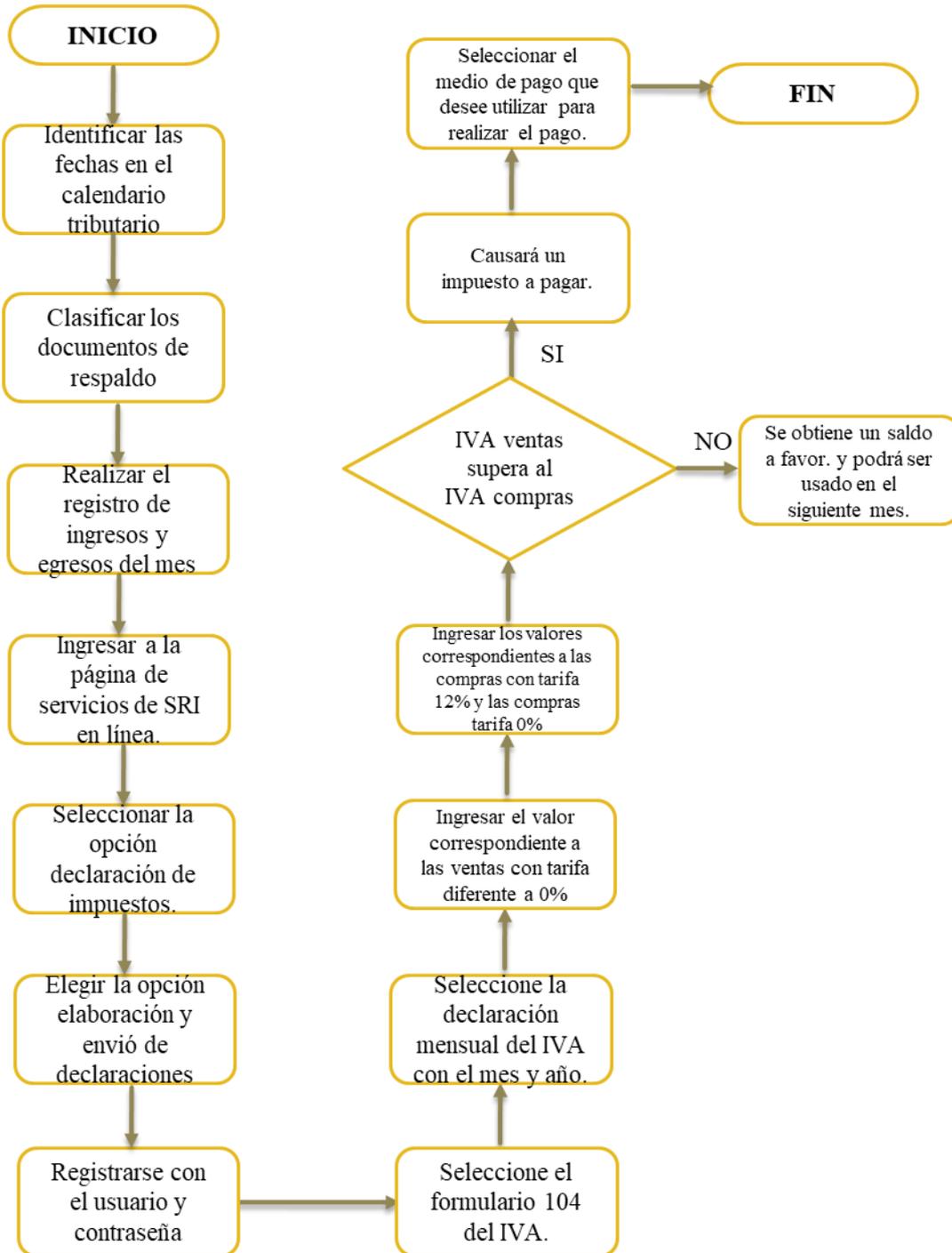


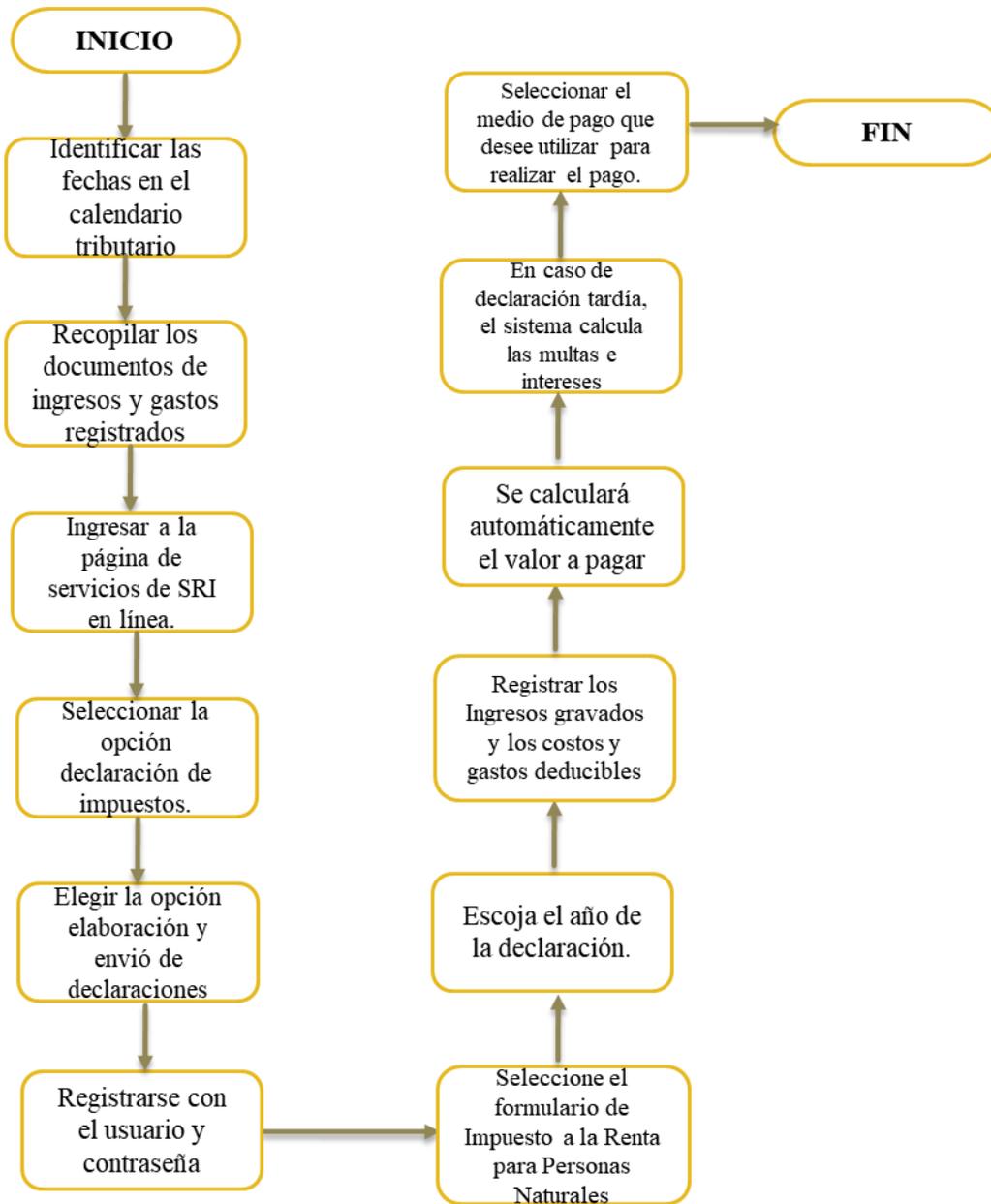
Tabla 39

*Pago de Impuesto a la Renta*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>PROCESO:</b>		Pago de Impuestos – Impuesto a la Renta			
<b>APROBADO POR:</b>		Gerente General			
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<p><b>Contadora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Identificar las fechas en el calendario tributario.</li> <li>16. Recopilar los documentos de ingresos y gastos registrados por el establecimiento.</li> <li>17. Ingresar a la página de servicios de SRI en línea.</li> <li>18. Seleccionar la opción declaración de impuestos</li> <li>19. Dentro de esta opción elija elaboración y envío de declaraciones</li> <li>20. Registrarse con el usuario y contraseña asignada.</li> <li>21. Seleccione el formulario de Impuesto a la Renta para Personas Naturales.</li> <li>22. Escoja el año de la declaración.</li> <li>23. Registrar los Ingresos gravados y los costos y gastos deducibles de la actividad empresarial en los casilleros correspondientes.</li> <li>24. En el casillero valores a pagar se calculará automáticamente el valor a pagar.</li> <li>25. En caso de que la declaración se presente de forma tardía, el sistema calculará automáticamente las multas con los intereses que correspondan.</li> <li>26. Seleccionar la forma de pago que desee utilizar.</li> </ol>					
<b>Última Revisión:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>	

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO – PAGO DE IMPUESTO A LA RENTA

### Contadora



### 3.12.1 Formatos para Procesos Administrativos

#### • REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

Este formato es emitido por el chef de cocina cuando se determina la necesidad de adquisición de insumos.

	<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b>	<b>A1</b>		
<b>REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA</b>				
Requisición N° _____	Fecha de pedido: _____			
	Fecha de despacho: _____			
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Solicitado: _____	Revisado: _____			
Autorizado: _____				

Fuente: Investigación

#### • INSPECCIÓN DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA

Este formato es efectuado por el chef al momento de verificar si el pedido cumple con las condiciones de calidad requeridas por el restaurante.

	<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b>	<b>A2</b>			
<b>INSPECCIÓN DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA</b>					
Producto: _____	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Cantidad: _____	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
<b>Aspectos</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Apariencia					
Textura					
Aroma					
Grado de conservación					
Presentación					
Peso/volumen					
Solicitado por : _____	Revisado por: _____				
Autorizado por: _____					

Fuente: Investigación

- **RECETA ESTÁNDAR**

Este formato es utilizado para determinar el costo y precio de venta de las recetas ofertadas por el restaurante.

	<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b>	<b>A3</b>		
<b>RECETA ESTÁNDAR</b>				
Platillo: _____	Fecha: _____	Folio: _____		
Costo del Platillo: _____	Precio de venta: _____	Porcentaje de Costo: _____		
Ingredientes	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Importe
			<b>Total:</b>	
<b>Sistema de elaboración y presentación:</b>				
1.				<b>Fotografía</b>
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Elaboró	Visto bueno	Autorizó		
_____	_____	_____		

Fuente: Investigación

- **RECETA COMPLEMENTARIA**

Este formato es utilizado para determinar el costo de las recetas complementarias al producto estándar ofertado por el restaurante.



**VALENTINE BY CARNES Y SABORES**  
**RECETA ESTÁNDAR COMPLEMENTARIA**

A4

Material: _____		Fecha: _____		Folio: _____	
Producción: _____			Unidad de la producción: _____		
Costo de la producción: _____			Costo unidad de producción: _____		
Ingredientes	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Importe	
			<b>Total:</b>		
<b>Sistema de elaboracion:</b>					
1. _____					
2. _____					
3. _____					
4. _____					
5. _____					
6. _____					
Elaboró _____		Visto bueno _____		Autorizó _____	

Fuente: Investigación

- **RECETA PARA BEBIDAS**

Este formato es aplicado para determinar el costo y precio de venta de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas ofertadas en el restaurante.



**VALENTINE BY CARNES Y SABORES**  
**RECETA ESTÁNDAR PARA BEBIDAS**

A5

<b>Bebida:</b> _____		<b>Fecha:</b> _____		<b>Folio:</b> _____	
<b>Costo de la bebida:</b> _____		<b>Precio de venta:</b> _____		<b>Porcentaje de Costo:</b> _____	
Ingredientes	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Importe	
			<b>Total:</b>		
<b>Sistema de elaboracion y presentación:</b>			<b>Fotografía</b>		
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
Elaboró	Visto bueno	Autorizó			
_____	_____	_____			

Fuente: Investigación



### **3.13. Manual Contable**

Los aspectos Contables son la base para evaluar el desempeño económico-financiero del establecimiento, en cualquier período de tiempo; son el pilar fundamental para conocer la evolución, tendencias, generar información financiera útil para la toma de decisiones.

#### **3.13.1 Políticas Contables**

- El valor de caja chica no deberá ser mayor a \$10,00.
- El pago de sueldos deberá efectuarse el último día de cada mes y máximo hasta los 5 primeros días del mes siguiente.
- Corresponde al Contador garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contable que será preparada y presentada de acuerdo con las NIIF vigentes, así como la elaboración de los estados financieros con su respectivo análisis e interpretación aplicando indicadores financieros ajustados al giro del negocio.
- La información contable debe ser relevante, fiable, prudente, completa y libre de sesgo.
- La depreciación de los activos fijos se calculará utilizando el método lineal.
- El método de control de costo del inventario será aplicando el método promedio ponderado.
- El pago de impuestos deberá efectuarse de acuerdo al calendario tributario según el noveno dígito del RUC, en las instituciones recaudadoras de impuestos.
- Cumplir con las leyes del Código de Trabajo vigente y la correspondiente la ley de seguridad social.

#### **3.13.2 Catálogo de Cuentas**

El Catálogo de Cuentas representa el listado ordenado de cuentas que servirán como instrumento para registrar las operaciones diarias del establecimiento, con el fin de llevar un

control de los movimientos contables y financieras de la empresa, este catálogo tendrá como resultado la realización de los Estados Financieros. (Ver Anexo 10)

### **3.13.3 Dinámica de Cuentas**

La dinámica constituye el comportamiento de las cuentas que conforman los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, es decir, su movimiento en cuanto al aumento o disminución de efectivo.

Tabla 40

*Efectivo y Equivalentes*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Activo 1	Activo Corriente 101	Efectivo y Equivalentes 10101
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta representa tanto el efectivo disponible, como los activos de corto plazo que pueden ser convertidos en efectivo de forma inmediata.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar mensualmente que los saldos en los registros auxiliares estén acorde a los saldos del libro mayor.</li> <li>• Realizar mensualmente una conciliación bancaria.</li> <li>• La emisión de cheques, transferencias bancarias y pagos en efectivo deben realizarse con previa autorización.</li> <li>• El dinero receptado en caja luego de la respectiva revisión debe ser depositado en la cuenta bancaria del establecimiento.</li> <li>• Ninguna persona que intervenga en el manejo del efectivo en caja y bancos, debe tener acceso a los registros contables.</li> <li>• La función de registro de los sucesos económicos del efectivo en caja y bancos, será exclusivo del área de contabilidad.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las entradas de efectivo en caja.</li> <li>• Los depósitos realizados en la cuenta bancaria del restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos efectuados en efectivo.</li> <li>• Los pagos efectuados mediante cheques y medios electrónicos.</li> <li>• Emisiones de cheques o transferencias.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 4</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 41

*Activos Financieros*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Activo 1	Activo Corriente 101	Activos Financieros 10102
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta corresponde al derecho a recibir efectivo u otros activos financieros de otra entidad que sean potencialmente favorables para la entidad tales como: acciones y bonos de otras entidades, depósitos a plazo, derechos de cobro - saldos comerciales, otras cuentas por cobrar.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas de cobranza deben estar acorde a las condiciones del mercado.</li> <li>• Realizar reportes de manera mensual de la antigüedad de los saldos.</li> <li>• Enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes.</li> <li>• Las cuentas reportadas como incobrables deberán ser autorizadas por el gerente general.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de mercaderías vendidas a crédito simple.</li> <li>• La disminución o la aplicación de anticipos recibidos.</li> <li>• Los préstamos al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cobro parcial o total de los derechos.</li> <li>• Los anticipos recibidos por facturas.</li> <li>• Los pagos recibidos por el personal</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 11</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 42

*Inventarios*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>		<b>GRUPO</b>		<b>SUBGRUPO</b>	
Activo 1		Activo Corriente 101		Inventarios 10103	
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
<p>La cuenta Inventarios, comprende la materia prima y demás insumos utilizados en el proceso de producción de los platos en el restaurante.</p>					
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el registro del inventario se utilizará el Sistema de Inventario Perpetuo.</li> <li>• Se deberá mantener un stock máximo de 10 unidades y un mínimo de 5 unidades de cada producto.</li> <li>• Se deberán realizar constataciones físicas de manera semanal.</li> <li>• Cada requisición deberá realizarse con la respectiva autorización.</li> </ul>					
<b>DINÁMICA</b>					
<b>DEBITADA POR</b>			<b>ACREDITADA POR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La adquisición, requisición de nuevos productos y suministros.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La venta de platos.</li> <li>• La devolución en compras a proveedores.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 13</li> </ul>					

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 43

*Servicios y Otros Pagos Anticipados*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Activo 1	Activo Corriente 101	Servicios y Otros Pagos Anticipados 10104
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Representan una erogación efectuada por servicios que se van a recibir o por bienes que se van a consumir en el uso exclusivo del negocio.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de recibir los servicios, la empresa debe reconocer como un gasto en el estado de resultados el importe relativo a los pagos anticipados efectuados para reconocer dicho servicio.</li> <li>• Los anticipos deben ser aprobados por el Gerente.</li> <li>• Las solicitudes de cheques deberán ser pre-numeradas en forma correlativa.</li> <li>• Estará acompañado por carta de fianza y el respectivo comprobante de pago.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos anticipados a proveedores por bienes o servicios que se reciban a futuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de los bienes o servicios por los cuales se hicieron los prepagos.</li> </ul>	

Tabla 44

*Activos por Impuestos Corrientes*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Activo 1	Activo Corriente 101	Activos por Impuestos Corrientes 10105
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra los créditos tributarios por concepto del IVA (Impuesto al Valor Agregado) e Impuesto a la Renta, con sus respectivos anticipos del impuesto a la renta que no han sido compensados a la fecha, y anticipos pagados del año que se declara.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las actualizaciones tributarias vigentes del IVA.</li> <li>• Revisar los porcentajes aplicados a las retenciones.</li> <li>• Verificar la emisión de las facturas, así mismo, la fecha de caducidad.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de la retención del impuesto a la renta y del IVA.</li> <li>• Pago del anticipo mínimo del impuesto a la renta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la composición legal de los impuestos que le fueron retenidos y anticipados por la empresa.</li> <li>• Por la recepción de las notas de crédito tributario,</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 12: Impuesto sobre las Ganancias</li> </ul>		

Fuente: Normas Internacionales de Contabilidad

Tabla 45

*Propiedad, Planta y Equipo*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Activo 1	Activo No Corriente 102	Propiedad, Planta y Equipo 10201
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta comprende los activos intangibles utilizados en el proceso de producción de los platos y en la prestación del servicio en el restaurante.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El método de depreciación a utilizar, será el método lineal.</li> <li>• Para determinar la vida útil y porcentaje de depreciación se tomará como referencia la Ley de Régimen Tributario Interno.</li> <li>• La provisión se calculará al evidenciarse una disminución en la cuantía de los beneficios económicos que se esperaba de la utilización del activo.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la compra de un bien tangible.</li> <li>• Las mejoras capitalizables.</li> <li>• La revaluación de activos.</li> <li>• Las transferencias de cuentas de inversión inmobiliaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la venta, donación y baja de la maquinaria y equipo del restaurante.</li> <li>• El costo de los bienes devueltos a los proveedores.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 17</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 46

*Depreciación Acumulada Propiedades, Planta y Equipo*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Activo 1	Activo No Corriente 102	Depreciación Acumulada Propiedades, Planta y Equipo 1020112
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<p>Esta cuenta registra la reducción o disminución del valor de los activos fijos resultado del desgaste, utilización u obsolescencia técnica.</p> <p>La depreciación se empezará a calcular desde la adquisición del bien, y finalizará cuando se haya depreciado por completo el activo, se venda o sea dado de baja.</p>		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El método utilizado para el cálculo de la depreciación de los activos es el método lineal.</li> <li>• La revisión de la vida útil del activo fijo se realizará periódicamente.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor de la depreciación acumulada por la venta o transferencia del activo fijo.</li> <li>• El valor de la depreciación acumulada por el activo fijo dado de baja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor de la acumulación de la depreciación mensual del activo.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 17</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 47

*Cuentas y Documentos por Pagar C/P*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Pasivo 2	Pasivo Corriente 201	Cuentas y Documentos por Pagar C/P 20101
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra los valores pendientes de pagar a los proveedores con vencimiento no mayor a un año, estos valores representan una salida de efectivo, los cuales son avalados con documentos legales como letras de cambio o pagares.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar cada documento del acreedor.</li> <li>• Verificar los valores de las cuentas respectivas, los plazos de pago y las condiciones establecidas.</li> <li>• Elaborar informes mensuales de las cuentas pendientes de pago.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor del pago total o parcial de la deuda.</li> <li>• Los pagos de préstamos o instrumentos financieros de deuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La emisión de la cuenta.</li> <li>• La renegociación de la deuda.</li> <li>• Los préstamos y otras formas de financiación.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 11</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 48

*Obligaciones con Instituciones Financieras*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Pasivo 2	Pasivo Corriente 201	Obligaciones con Instituciones Financieras 20102
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra las obligaciones contraídas con instituciones financieras, con las cuales se mantiene un convenio de pago en un periodo no mayor a un año.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el monto, tasa de interés, garantías y vencimiento del préstamo otorgado por la institución financiera.</li> <li>• Verificar el tipo de tasa de interés para el cálculo de las cuotas del préstamo para su amortización.</li> <li>• Realizar el pago de las cuotas de acuerdo a las fechas establecidas para evitar interés por mora.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de la deuda del préstamo o los instrumentos financieros emitidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los préstamos u otras maneras de financiamientos emitidos por la entidad financiera.</li> <li>• Los instrumentos financieros de deuda emitidos por la entidad financiera.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 25</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 49

*Otras Obligaciones Corrientes*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>		<b>GRUPO</b>		<b>SUBGRUPO</b>	
Pasivo 2		Pasivo Corriente 201		Otras Obligaciones Corrientes 20103	
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
Esta cuenta registra los impuestos, tasas, contribuciones y otras obligaciones que la empresa debe cumplir con el Estado.					
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las facturas emitidas deben contener las especificaciones mínimas para su elaboración y entrega al consumidor final, así como la fecha de caducidad.</li> <li>Realizar los pagos de impuestos en las fechas establecidas, para evitar multas por atrasos.</li> </ul>					
<b>DINÁMICA</b>					
<b>DEBITADA POR</b>			<b>ACREDITADA POR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelación de las obligaciones tributarias o demás obligaciones corrientes.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Por las causaciones, retenciones y percepciones de impuestos, tasas y contribuciones y servicios que debe pagar en las fechas y condiciones legales vigentes.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno</li> </ul>					

Fuente: Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno

Tabla 50

*Capital*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Patrimonio 3	Capital Social 301	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra el valor de los bienes que posee el restaurante y las aportaciones realizadas por los socios o propietarios del mismo.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>El capital será una garantía para cumplir obligaciones frente a terceros.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retiro de capital por parte del propietario.</li> <li>Por liquidación del restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por el valor del capital autorizado al constituirse la empresa.</li> <li>Por los aumentos o modificaciones.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>NIIF para PYMES. Sección 22</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 51

*Resultados del Ejercicio*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Patrimonio 3	Resultados del Ejercicio 306	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra las utilidades o excedentes no distribuidas o las pérdidas no compensadas de ejercicios anteriores y las utilidades o excedentes netos o pérdida al cierre de un ejercicio.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la concordancia de los resultados acumulados con el estado de pérdidas y ganancias.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El saldo deudor de la Cuenta antes de participaciones e impuestos.</li> <li>• La distribución legal de las utilidades.</li> <li>• El Impuesto a la Renta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El saldo acreedor de la Cuenta Resultado antes de participaciones e impuestos.</li> <li>• El saldo deudor de esta Cuenta, al cierre del período con cargo a la cuenta Resultados acumulados.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 4: Estado de Situación Financiera</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 52

## Ventas

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Ingresos 4	Ingresos de Actividades Ordinarias 401	Ventas 40101
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra los ingresos obtenidos por la ejecución de las actividades ordinarias del restaurante.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las ventas serán canceladas en efectivo o con tarjeta de débito o crédito.</li> <li>• Cada venta será respaldada con su respectiva factura.</li> <li>• Los precios de venta serán establecidos por el Gerente y la Contadora del restaurante.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La devolución en ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las ventas ordinarias del restaurante.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 18. Ingresos Ordinarios</li> </ul>		

Fuente: Normas Internacionales de Contabilidad

Tabla 53

*Descuento en Ventas*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Ingresos 4	Ingresos de Actividades Ordinarias 401	Descuento en Ventas 40103
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta es la reducción en el precio de venta que se le otorga al cliente al momento del pago.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los descuentos se generarán para liquidar existencias o generar ventas adicionales.</li> <li>• Los descuentos se efectuarán con un límite de tiempo.</li> <li>• El descuento no debe superar el 3% del precio de venta.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación de los saldos al cierre del ejercicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el descuento realizado al momento de la venta.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 18. Ingresos Ordinarios</li> </ul>		

Fuente: Normas Internacionales de Contabilidad

Tabla 54

*Costo de Ventas y Producción*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Costo de Ventas y Producción 501	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta comprende el costo de preparación de los productos destinados para la venta y la prestación del servicio durante un período contable.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>El costo de ventas proviene de los tres elementos del costo: materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación utilizados en la preparación de los productos vendidos.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El costo de la materia prima, mano de obra y CIF incurridos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las pérdidas en el ejercicio contable.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>NIIF para PYMES. Sección 4</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 55

*Promoción y Publicidad*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Gastos de Venta 502	Promoción y Publicidad 50206
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra el valor del gasto correspondiente a servicios de promoción y publicidad que funciona como medio de comunicación con los clientes para incrementar los niveles de ventas en su negocio.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La promoción y publicidad se realizarán a través de los medios más representativos dentro el entorno social.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El pago por concepto de publicidad, promoción y propagandas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por la liquidación de los servicios de publicidad</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>NIIF PYMES: Sección 18</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 56

*Servicios Básicos*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Gastos de venta 502	Servicios Básicos 50210
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra el pago de los servicios de agua y energía eléctrica que consume el establecimiento.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar las facturas y los distintos documentos que respalden los gastos generados por la empresa.</li> <li>• Los pagos deben ser autorizados por el Gerente General.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cancelación de los servicios básicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta no se acredita.</li> </ul>	

Tabla 57

*Proveedores*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>		<b>GRUPO</b>		<b>SUBGRUPO</b>	
Gastos 5		Gastos de venta 502		Proveedores 50212	
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
Esta cuenta registra el pago realizado a los proveedores por la prestación del servicio al restaurante.					
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un expediente de los proveedores contratados por el restaurante.</li> <li>• Toda compra debe ser aprobada por el Gerente General.</li> <li>• Verificar las facturas y los distintos documentos que respalden los gastos generados.</li> </ul>					
<b>DINÁMICA</b>					
<b>DEBITADA POR</b>			<b>ACREDITADA POR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago realizado a los proveedores.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devoluciones a los proveedores.</li> </ul>		

Tabla 58

*Gasto Depreciación*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Gastos de venta 502	Gasto depreciación 50209
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta corresponde el gasto por la utilización de los activos fijos de la empresa, es decir, la disminución de su valor de cambio.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de sueldos deberá efectuarse el último día de cada mes y máximo hasta los 5 primeros días del mes siguiente.</li> <li>• El pago de horas extras se efectuará en acuerdo con el empleado y de acuerdo a lo estipulado en la Ley.</li> <li>• Las comisiones por productividad serán establecidas por el Gerente del restaurante.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de las remuneraciones a los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuentos, sanciones o multas a los empleados.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 28</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 59

*Sueldos y Salarios*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Gastos Administrativos 503	Sueldos y Salarios 50301
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta corresponde a las remuneraciones efectuadas a los trabajadores y empleados por parte del empleador.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de sueldos deberá efectuarse el último día de cada mes y máximo hasta los 5 primeros días del mes siguiente.</li> <li>• El pago de horas extras se efectuará en acuerdo con el empleado y de acuerdo a lo estipulado en la Ley.</li> <li>• Las comisiones por productividad serán establecidas por el Gerente del restaurante.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de las remuneraciones a los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuentos, sanciones o multas a los empleados.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 28</li> </ul>		

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 60

*Aportes a la Seguridad Social*

			<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>		<b>GRUPO</b>		<b>SUBGRUPO</b>	
Gastos 5		Gastos Administrativos 503		Aportes a la Seguridad Social 50302	
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
Esta cuenta corresponde a las aportaciones por parte del empleado y el empleador al Instituto de Seguridad Social.					
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empleador debe expedir los aportes al IESS, máximo hasta la fecha 15 de cada mes.</li> <li>• El aporte al IESS se computará de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Seguridad Social.</li> <li>• El funcionario que efectúe la cancelación deberá presentar los comprobantes respectivos.</li> </ul>					
<b>DINÁMICA</b>					
<b>DEBITADA POR</b>			<b>ACREDITADA POR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de las aportaciones al IESS.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las aportaciones al IESS acumuladas por pagar.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES. Sección 28</li> </ul>					

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 61

## Arrendamiento

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Gastos Administrativos 503	Arrendamiento 50308
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra el pago por concepto de arrendamiento del establecimiento.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar las facturas y los distintos documentos que respalden el gasto generado.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>		<b>ACREDITADA POR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago por concepto de arriendo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta no se acredita.</li> </ul>

Tabla 62

*Gasto Intereses*

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
Gastos 5	Gastos Financieros 504	Gasto Intereses 50401
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Esta cuenta registra todos aquellos gastos en los que incurre la empresa como consecuencia del uso de capitales puestos a su disposición por terceras personas.		
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los comprobantes de pago y los distintos documentos que respalden el gasto generado.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<b>DEBITADA POR</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de los intereses generados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta cuenta no se acredita.</li> </ul>	

### 3.13.4 Establecimiento de los Costos de Producción

- **Diagrama de Flujo de Operaciones.** - permite establecer las operaciones, el transporte, almacenamiento, demora e inspección de cada procedimiento efectuado para realizar las recetas ofertadas por el establecimiento, con el propósito de conocer el tiempo total de preparación de cada una.

RESUMEN		OPERACIÓN	TRANSPORTE	ALMACENAMIENTO	DEMORA	INSPECCION
CANTIDAD TOTAL	12	6	3	0	3	0
DISTANCIA TOTAL (mts)	7	0	7	0	0	0
TIEMPO TOTAL (min)	34	13	10	0	11	0

ACTIVIDAD		SIMBOLO	TIEM (min)	DIST (mts)	OBSERVACIONES
1	Tomar el pedido al Cliente	○ ⇒ ▽ □	2		
2	Trasladarse a bodega de materias primas	○ ⇒ ▽ □	4	3	
3	Trasladarse a la cocina con las materias primas	○ ⇒ ▽ □	4	2	
4	Descongelar los mariscos	○ ⇒ ▽ □	5		
5	Pre calentar la parrilla	○ ⇒ ▽ □	3		
6	Colocar los mariscos en la parrilla	○ ⇒ ▽ □	3		
7	Colocar el pan en la parrilla	○ ⇒ ▽ □	3		Debe estar expuesto a fuego indirecto en la parilla
8	Preparar la Salsa de la casa	○ ⇒ ▽ □	4		
9	Colocar los mariscos en la salsa	○ ⇒ ▽ □	1		
10	Colocar los mariscos dentro del pan	○ ⇒ ▽ □	2		
11	Emplatado	○ ⇒ ▽ □	1		
12	Servir en la mesa	○ ⇒ ▽ □	2	2	
<b>TOTAL</b>			<b>34</b>	<b>7</b>	

De acuerdo a los tiempos establecidos en las actividades se tarda aproximadamente 34 minutos para la preparación del platillo Urqu de mariscos.

- **Materia Prima Directa**

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MATERIA PRIMA DIRECTA</b>				
<b>Platillo:</b> <u>Urqu de Mariscos</u> <b>Fecha:</b> <u>02/04/2019</u> <b>Folio:</b> <u>1</u>				
Ingredientes	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Importe
Pan Artesanal	1	uds.	\$ 1,00	\$ 1,00
Langostino	1	uds.	\$ 0,63	\$ 0,63
Camarón	8	uds.	\$ 0,17	\$ 1,33
Pulpo	25	gr.	\$ 0,01	\$ 0,28
Almejas	8	uds.	\$ 0,04	\$ 0,32
Calamar	25	gr.	\$ 0,01	\$ 0,28
Crema de leche	50	ml.	\$ 0,005	\$ 0,25
Vino Blanco	100	ml.	\$ 0,006	\$ 0,60
Vodka	1	onz.	\$ 0,10	\$ 0,10
<b>TOTAL MPD</b>				<b>\$ 4,78</b>

Fuente: Investigación

- **Mano de Obra Directa**

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>									
N°	Cargo	Remuneración Mensual Unificada	Décimo Tercera Remuneración	Décima Cuarta Remuneración	Total Ingresos	IESS Personal 9,45%	Vacaciones	Fondos de Reserva	Líquido a Recibir
1	Chef								
2	Bartender	\$ 194,51	\$ 16,21	\$ 16,08	\$ 226,80	\$ 18,38	\$ 72,94	\$ -	\$ 281,36
3	Ayudante de Cocina	\$ 194,51	\$ 16,21	\$ 16,08	\$ 226,80	\$ 18,38	\$ 72,94	\$ -	\$ 281,36
4	Mesero	\$ 194,51	\$ 16,21	\$ 16,08	\$ 226,80	\$ 18,38	\$ 72,94	\$ -	\$ 281,36
<b>Total Remuneraciones Unificadas</b>		<b>\$ 583,53</b>	<b>\$ 48,63</b>	<b>\$ 48,25</b>	<b>\$ 680,41</b>	<b>\$ 55,14</b>	<b>\$ 218,82</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 844,09</b>

Fuente: Investigación

- Costos Indirectos de Fabricación



**VALENTINE BY CARNES Y SABORES  
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN**

Concepto		Cantidad	Unidad	Costo/unit.	Costo/mes
<b>Materia Prima Indirecta</b>	Queso Mozzarella	800	gr.	\$ 0,01	\$ 6,40
	Maicena	40	gr.	\$ 0,01	\$ 0,40
	Sal	40	gr.	\$ 0,01	\$ 0,40
	Pimienta	80	gr.	\$ 0,01	\$ 0,80
	Zumo Limón	8	onz.	\$ 0,01	\$ 0,08
	Culantro	40	gr.	\$ 0,01	\$ 0,40
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 8,48</b>

Concepto		Unidad	C.Fijo	C. Variable	Costo Total
<b>Carga Fabril</b>	Gas	m3	\$ -	\$ 2,00	\$ 2,00
	Agua Potable	m3		\$ 0,20	\$ 0,20
	Energía Eléctrica	kw/h		\$ 0,20	\$ 0,20
<b>TOTAL</b>			<b>\$ -</b>	<b>\$ 2,40</b>	<b>\$ 2,40</b>

Concepto		Arriendo		
		Área asignada		
		Metros	%	\$
<b>Departamento</b>	Guarnición	2	0,25	8
	Asado	5	0,625	20
	Terminado	1	0,125	4
	<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>1</b>

Concepto		Depreciaciones			
		Valor costo	Valor residual	Meses de vida útil	Total
<b>Activos Fijos</b>	Frigorífico	\$ 1.000,00	\$ 100,00	120	\$ 7,50
	Parrilla a Gas	\$ 1.500,00	\$ 150,00	120	\$ 11,25
	Microondas	\$ 1.800,00	\$ 180,00	120	\$ 13,50
	Cuartería	\$ 1.500,00	\$ 150,00	120	\$ 11,25
	Licadora	\$ 500,00	\$ 50,00	120	\$ 3,75
	Sillas	\$ 1.400,00	\$ 140,00	120	\$ 10,50
	Mesas	\$ 500,00	\$ 50,00	120	\$ 3,75
	Estanterías	\$ 2.000,00	\$ 200,00	120	\$ 15,00
	Procesador	\$ 500,00	\$ 50,00	120	\$ 3,75
	Licadora	\$ 800,00	\$ 80,00	120	\$ 6,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 11.500,00</b>	<b>\$ 1.150,00</b>	<b>1200</b>	<b>\$ 86,25</b>

<b>TOTAL CIF</b>				<b>\$ 129,13</b>
------------------	--	--	--	------------------

Fuente: Investigación

## HOJA DE COSTOS



**VALENTINE BY CARNES Y SABORES**  
**HOJA DE COSTOS**

Orden Nro. 001

Fecha: 02/04/2019

Costo Total: \$ 12,49

Precio de Venta: \$ 15,00

MATERIA PRIMA DIRECTA			MANO DE OBRA DIRECTA				COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN			
Fecha	Docum #	Importe	Fecha	#Horas	V/horas	Importe	Fecha	Tasa	Base	Importe
02/04/2019	N/D 1	\$ 4,78	02/04/2019	0,57	\$ 9,59	\$ 5,44	02/04/2019	11,4	20	\$ 2,28
<b>TOTAL</b>		\$ 4,78	<b>TOTAL</b>			\$ 5,44	<b>TOTAL</b>			\$ 2,28

OBSERVACIONES:

---



---

---

Gerente General

---

Chef Ejecutivo

---

Contadora

Fuente: Investigación

### 3.13.5 Proceso Contable

- FORMATO LIBRO DIARIO**

En el Libro Diario se registran los hechos económicos que se realizan diariamente en el establecimiento.



**VALENTINE BY CARNES Y SABORES**  
**LIBRO DIARIO**

Fecha	Detalle	Código	Parcial	Debe	Haber
<b>TOTAL</b>					

Fuente: Investigación

- **FORMATO LIBRO MAYOR**

El Libro Mayor recoge todas las operaciones económicas registradas en las distintas cuentas contables del establecimiento de manera cronológica.

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>LIBRO MAYOR</b>						
Cuenta:						
Código:						
Fecha	Descripción	Nº. Asiento	Movimiento		Saldo	
			Debe	Haber	Deudor	Acreedor
<b>TOTAL</b>						

Fuente: Investigación

- **FORMATO DE BALANCE DE COMPROBACIÓN**

El Balance de Comprobación, constituye un resumen contable que registra los saldos finales de las cuentas del libro mayor, este permite visualizar el total de los débitos y créditos de las cuentas, junto al saldo de cada una de ellas, ya sea deudor o acreedor.

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>BALANCE DE COMPROBACIÓN</b> Del 1 al 31 de Diciembre del 2018 Expresado en dólares						
CÓDIGO	CUENTA	SUMAS		SALDOS		
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	
10101	Efectivo y Equivalentes	XXX	XXX	XXX	XXX	
1010201	Inventarios de Materia Prima	XXX	XXX	XXX	XXX	
1010304	Anticipos a Empleados	XXX	XXX	XXX	XXX	
1010404	IVA Compras	XXX	XXX	XXX	XXX	
1020105	Muebles y Enseres	XXX	XXX	XXX	XXX	
1020106	Maquinaria y Equipo	XXX	XXX	XXX	XXX	
20101	Cuentas por Pagar C/P	XXX	XXX	XXX	XXX	
2010307	IVA Ventas	XXX	XXX	XXX	XXX	
301	Capital	XXX	XXX	XXX	XXX	
401001	Ventas	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020101	Sueldos y Salarios	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020102	Aportes a la Seguridad Social	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020103	Beneficios Sociales e Indemnizaciones	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020110	Servicios Básicos	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020111	Servicios Varios	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020112	Proveedores	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020204	Suministros y Materiales	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020207	Gasto Servicios Profesionales	XXX	XXX	XXX	XXX	
5020208	Arrendamiento	XXX	XXX	XXX	XXX	
<b>TOTAL</b>		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	

	
Gerente	Contadora

Fuente: Investigación



- **FORMATO DE CONCILIACIÓN BANCARIA**

La Conciliación Bancaria es un proceso de control que consiste en comparar los valores económicos que refleja el estado de cuenta bancario con las partidas que se tienen contabilizadas en la cuenta Bancos del libro diario.

	<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>CONCILIACIÓN BANCARIA</b> Al 31 de Diciembre del 2018 Expresado en dólares												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Conciliación N°:</td><td></td></tr> <tr><td>Responsable:</td><td></td></tr> <tr><td>Institución Financiera:</td><td></td></tr> <tr><td>Tipo de Cuenta:</td><td></td></tr> <tr><td>Número de Cuenta:</td><td></td></tr> </table>		Conciliación N°:		Responsable:		Institución Financiera:		Tipo de Cuenta:		Número de Cuenta:			
Conciliación N°:													
Responsable:													
Institución Financiera:													
Tipo de Cuenta:													
Número de Cuenta:													
<b>SALDO SEGÚN BANCOS</b> <span style="float: right;"><u>0</u></span>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 75%;">DETALLE</th> <th style="width: 15%;">FECHA</th> <th style="width: 5%;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">(+)</td> <td>Depósitos en Tránsito</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(-)</td> <td>Cheques Girados y No Cobrados</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			DETALLE	FECHA	VALOR	(+)	Depósitos en Tránsito			(-)	Cheques Girados y No Cobrados		
	DETALLE	FECHA	VALOR										
(+)	Depósitos en Tránsito												
(-)	Cheques Girados y No Cobrados												
<b>SALDO SEGÚN LIBROS</b> <span style="float: right;"><u>0</u></span>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 75%;">DETALLE</th> <th style="width: 15%;">FECHA</th> <th style="width: 5%;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">(+)</td> <td>Notas de Crédito No Registradas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(-)</td> <td>Notas de Débito No Registradas</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			DETALLE	FECHA	VALOR	(+)	Notas de Crédito No Registradas			(-)	Notas de Débito No Registradas		
	DETALLE	FECHA	VALOR										
(+)	Notas de Crédito No Registradas												
(-)	Notas de Débito No Registradas												
<hr style="width: 100%;"/> Gerente	<hr style="width: 100%;"/> Contadora												

Fuente: Investigación

- **FORMATO DE KÁRDEX**

El kárdex es un registro que permite conocer la existencia de los productos que se encuentran en bodega, manteniendo un control periódico de las entradas de mercadería al establecimiento.

		<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>KARDEX</b>									
<b>Artículo:</b>						<b>Existencia mínima:</b>					
<b>Método:</b>						<b>Existencia máxima:</b>					
<b>Fecha</b>			<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>			<b>Existencias</b>		
<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V/Unitario</b>	<b>V/Total</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V/Unitario</b>	<b>V/Total</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V/Unitario</b>	<b>V/Total</b>

Fuente: Investigación

### 3.13.6 Estados Financieros

- **Estructura de los Estados Financieros**

De acuerdo con la *NIC 1. Presentación de los Estados Financieros*, “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. Así también una entidad presentará un juego completo de estados financieros al menos anualmente” (“NIIF PYMES,” 2015).

- **Estructura del Estado de Situación Financiera**

El estado de situación financiera representa la situación en cuantos a activos, pasivos y patrimonio de la empresa en un periodo de tiempo determinado. La situación financiera se refiere a la capacidad de pago de las deudas contraídas y a la forma de invertir en activos, los recursos propios y los recursos ajenos.

El estado de situación financiera presenta la siguiente estructura:

- a) el nombre de la entidad u otra forma de identificación de la misma, así como los cambios relativos a dicha información desde el final del periodo precedente;
- b) si los estados financieros pertenecen a una entidad individual o a un grupo de entidades.
- c) la fecha del cierre del periodo sobre el que se informa o el periodo cubierto por el juego de los estados financieros o notas.
- d) la moneda de presentación, tal como se define en la NIC 21.
- e) el grado de redondeo practicado al presentar las cifras de los estados financieros (“NIIF PYMES,” 2015).

		<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b>	
		<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>	
		Del 1 al 31 de Diciembre del 2018	
		Expresado en dólares	
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activos Corrientes</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Caja-Bancos	XXX	Cuentas por Pagar C/P	XXX
Inventarios de Materia Prima	XXX	IVA Ventas	XXX
Anticipos a Empleados	XXX	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>XXX</b>
IVA Compras	XXX		
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>XXX</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>XXX</u></b>
<b>Activos No Corrientes</b>		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Muebles y Enseres	XXX	Capital	XXX
Maquinaria y Equipo	XXX	Resultados del Ejercicio	XXX
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>XXX</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>XXX</u></b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>XXX</u></b>	<b>TOTAL PASIVO (+) PATRIMONIO</b>	<b><u>XXX</u></b>
 _____ Gerente		 _____ Contadora	

- **Estructura del Estado de Resultados**

El estado de resultados refleja los ingresos y gastos, así como la utilidad o pérdida resultante de las operaciones realizadas dentro de la empresa en un periodo de tiempo determinado, este mide la utilidad de la gestión y se prepara a partir de la información obtenida del Estado de Costos de Productos Vendidos que se complementa con las ventas, los gastos y otros ingresos que la empresa ha obtenido durante el periodo.

Como mínimo, en el estado del resultado integral se incluirán partidas que presenten los siguientes importes del período:

- a. ingresos de actividades ordinarias;
- b. costos financieros;
- c. participación en el resultado del periodo de las asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen con el método de la participación;
- d. gasto por impuestos;
- e. un único importe que comprenda el total de:
  1. el resultado después de impuestos de las operaciones discontinuadas; y

2. la ganancia o pérdida después de impuestos reconocida por la medición a valor razonable menos costos de venta, o por la disposición de los activos o grupos para su disposición que constituyan la operación discontinuada.
- f. resultados;
- g. cada componente de otro resultado integral clasificado por naturaleza (excluyendo los importes a los que se hace referencia en el inciso (h));
- h. participación en el otro resultado integral de las asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen con el método de la participación; y
- i. resultado integral total (“NIIF PYMES,” 2015).

		<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> Del 1 al 31 de Diciembre del 2018 Expresado en dólares	
Ventas			<b>XXX</b>
(-) Costo de Ventas y Producción	XXX		
<b>(=) MARGEN DE BRUTO</b>			<b><u>XXX</u></b>
<b>(-) Gastos de Venta</b>			<b>XXX</b>
Sueldos y Salarios	XXX		
Aportes a la Seguridad Social	XXX		
Beneficios Sociales	XXX		
Servicios Básicos	XXX		
Servicios Varios	XXX		
Proveedores	XXX		
<b>(-) Gastos Administrativos</b>			<b>XXX</b>
Arrendamiento	XXX		
Gasto Servicios Profesionales	XXX		
<b>Total Gastos de Venta y Administrativos</b>			<b><u>XXX</u></b>
<b>(=) UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA</b>			<b><u>XXX</u></b>
	 <hr/> Gerente	 <hr/> Contadora	

- **Estado de los Costos de Productos Vendidos**

Permite calcular las inversiones realizadas y el costo de producción de un periodo determinado. Se describen y valoran las inversiones efectuadas por la empresa en los distintos elementos del costo, materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación durante el periodo, inclusive se correlacionan con la producción en proceso y el costo de los inventarios de los productos terminados.

		<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>ESTADO DE COSTOS DE PRODUCTOS VENDIDOS</b> Del 1 al 31 de Diciembre del 2018 Expresado en dólares	
<b>MATERIALES DIRECTOS</b>			<b><u>XXX</u></b>
Inventario Inicial de Materiales	XXX		
(+) Compra de Materiales	XXX		
(-) Devolución compras materiales directos	XXX		
<b>(=) Compras Netas</b>	<b>XXX</b>		
(-) Inventario Final	XXX		
<b>(+) MANO DE OBRA DIRECTA</b>			<b><u>XXX</u></b>
<b>(+) COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>			<b><u>XXX</u></b>
<b>MATERIA PRIMA INDIRECTA UTILIZADA</b>		<b>XXX</b>	
Inventario Inicial	XXX		
(+) Compra de Materia Prima Indirecta	XXX		
(=) Materiales Indirectos Disponibles	XXX		
(-) Inventario Final	XXX		
<b>(+) MANO DE OBRA INDIRECTA</b>		<b>XXX</b>	
<b>(+) CARGA FABRIL</b>		<b>XXX</b>	
Energía Eléctrica	XXX		
Seguros de Fábrica	XXX		
Mantenimiento y reparación de maquinaria	XXX		
Depreciaciones de Fábrica	XXX		
<b>(=) COSTO FABRICACIÓN PERIODO</b>			<b><u>XXX</u></b>
(+) Inventario Inicial de Productos en Proceso	XXX		
(=) Costo de Productos en Proceso Disponible	XXX		
(-) Inventario Final de Productos en Proceso	XXX		
<b>(=) Costo de Producción de Producto Terminado</b>	<b>XXX</b>		
(+) Inventario Inicial de Productos Terminados	XXX		
(+) Productos Terminados Disponibles para la Venta	XXX		
(-) Inventario Final de Productos Terminados	XXX		
<b>(=) COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS</b>			<b><u>XXX</u></b>
	 <hr/> <b>Gerente</b>	 <hr/> <b>Contadora</b>	

### 3.14. Aspectos Financieros

Los Aspectos Financieros constituyen una técnica para identificar el comportamiento real de una empresa, tomando en consideración el uso de indicadores financieros de liquidez, rentabilidad y endeudamiento con el fin de tomar decisiones acertadas sobre los resultados obtenidos de dichos indicadores.

#### 3.14.1 Análisis horizontal

El análisis horizontal revela los cambios a lo largo del tiempo en partidas de los estados financieros. Cada partida se compara con la misma partida de un ejercicio anterior, el análisis horizontal se puede llevar a cabo en términos de cambios en importes, el cual se calcula restando la cantidad del año base de la cantidad del año actual; en porcentajes de cambio, se calcula dividiendo el importe del cambio por el correspondiente al año base y multiplicando por cien; y en forma de coeficientes, cuya tasa anual se calcula dividiendo los datos del año actual por los del año base. La aplicación del análisis horizontal tiene como finalidad obtener cuadros comparativos que a lo largo de una serie de años revelará los cambios que se han producido de un ejercicio a otro, la dirección, velocidad y amplitud de una tendencia, que será más representativa cuanto mayor sea el número de años que se compara (Corona et al., 2017).

ANÁLISIS HORIZONTAL				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			ESTADO DE RESULTADOS	
CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Activo	\$ X1	\$ X2	\$ X1 - \$ X2	$\frac{\$ X1 - \$ X2}{\$ X1} * 100$
Pasivo	\$ X1	\$ X2	\$ X1 - \$ X2	$\frac{\$ X1 - \$ X2}{\$ X1} * 100$
Patrimonio	\$ X1	\$ X2	\$ X1 - \$ X2	$\frac{\$ X1 - \$ X2}{\$ X1} * 100$

CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Ingresos	\$ X1	\$ X2	\$ X1 - \$ X2	$\frac{\$ X1 - \$ X2}{\$ X1} * 100$
Gastos	\$ X1	\$ X2	\$ X1 - \$ X2	$\frac{\$ X1 - \$ X2}{\$ X1} * 100$

### 3.14.2 Análisis vertical

El análisis vertical aplicado a los estados financieros involucra la conversión de las partidas que aparecen por columnas dentro del estado, en porcentajes de una cifra base. La aplicación del análisis vertical determina la obtención de cuadros de información porcentual, se trata de cuadros en los que se omiten los importes, mostrándose solo porcentajes, este análisis permite obtener de forma inmediata la ponderación de cada uno de los componentes seleccionados en relación con la magnitud elegida como base de comparación, permitiendo establecer comparaciones con años anteriores, pero también con empresas pertenecientes al mismo sector de actividad con la finalidad de determinar los posibles puntos débiles y fortalezas de la empresa (Corona et al., 2017).

ANÁLISIS VERTICAL					
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			ESTADO DE RESULTADOS		
CUENTA	VALOR	ANÁLISIS VERTICAL	CUENTA	VALOR	ANÁLISIS VERTICAL
<b>Activo</b>			Ventas	\$ X1	100%
Activo Corriente	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X1} * 100$	Costo de Producción y Ventas	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X1} * 100$
Activo No Corriente	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X1} * 100$	Utilidad Bruta	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X1} * 100$
<b>Total Activo</b>	\$ X1	100%	<b>Gastos</b>	\$ X2	100%
<b>Pasivo</b>			Gastos de Venta	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X2} * 100$
Pasivo Corriente	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X2} * 100$	Gastos Administrativos	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X2} * 100$
Pasivo No Corriente	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X2} * 100$	Gastos Financieros	\$ X	$\frac{\$ X}{\$ X2} * 100$
<b>Total Pasivo</b>	\$ X2	100%			

### 3.14.3 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son herramientas que permiten a través de la información financiera calcular la capacidad de liquidez, la capacidad de endeudamiento y el rendimiento económico, interpretando cifras para medir la estabilidad financiera de la empresa.

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Los Indicadores de Liquidez evalúan la capacidad de la empresa para liquidar las obligaciones contraídas a corto plazo.		
INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	En cuanto ya se aplique el manual.
<b>INTERPRETACIÓN</b>		
Si se obtiene un resultado superior a 1, la empresa posee la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.		
INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	En cuanto ya se aplique el manual.
<b>INTERPRETACIÓN</b>		
Si se obtiene un resultado superior a 1, la empresa tiene periodos de rotación de inventarios y conversión de efectivo de manera ágil, por ende, tiene la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.		
INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN
Capital Neto de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	En cuanto ya se aplique el manual.
<b>INTERPRETACIÓN</b>		
Si los activos corrientes resultan mayores que los pasivos corrientes, se determina que la empresa cuenta con la liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo y asegurar un margen de seguridad razonable.		



**VALENTINE BY CARNES Y SABORES  
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO**

**DESCRIPCIÓN**

Los Indicadores de Endeudamiento evalúan el nivel de financiación de la empresa, logrando medir el nivel de la participación de los acreedores dentro del financiamiento de la institución.

<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Endeudamiento sobre activos totales	$\frac{Total\ Pasivo}{Total\ Activo} \times 100\%$	En cuanto ya se aplique el manual.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con el resultado obtenido, se determina el porcentaje de activos comprometidos para poder cumplir con el pago de obligaciones.

<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Endeudamiento de Leverage o Apalancamiento	$\frac{Total\ Pasivo}{Total\ Patrimonio} \times 100\%$	En cuanto ya se aplique el manual.

**INTERPRETACIÓN**

Se determina el porcentaje que representa cada unidad monetaria de patrimonio, comprometida para el pago de las obligaciones de la empresa.

<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Concentración de Endeudamiento a Corto Plazo	$\frac{Pasivo\ Corriente}{Total\ Pasivo} \times 100\%$	En cuanto ya se aplique el manual.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al resultado obtenido, se determina el porcentaje que representan las obligaciones que deben ser canceladas en el corto plazo en relación con las obligaciones totales.



## VALENTINE BY CARNES Y SABORES INDICADORES DE RENTABILIDAD

### DESCRIPCIÓN

Los Indicadores de Rentabilidad evalúan la capacidad de la empresa en la obtención de beneficios o utilidades, consecuencia de la actividad económica propia de la institución dentro de un periodo fiscal.

INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN
ROA - Rentabilidad Neta del Activo	$\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas} \times \frac{Ventas}{Activo\ Total} \times 100\%$	En cuanto ya se aplique el manual

### INTERPRETACIÓN

El resultado obtenido, representa el porcentaje de los activos que tienen la capacidad para producir utilidades.

INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN
ROE – Rentabilidad sobre el Patrimonio	$\frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio} \times 100\%$	En cuanto ya se aplique el manual

### INTERPRETACIÓN

El resultado obtenido, representa el porcentaje del patrimonio que tiene la capacidad para producir utilidades.

#### 3.14.4 Personas Naturales no Obligadas a llevar Contabilidad

La persona natural no obligada a llevar contabilidad, no necesita contratar un contador, pero deberá ingresar la información de sus compras y ventas en un registro de ingresos y gastos, mensualmente de acuerdo al art. 38 del Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno, para ello a continuación se presentan el siguiente formato:

- **FORMATO DE INGRESOS Y EGRESOS**

El registro de ingresos y egresos debe ser realizado como un soporte de su actividad económica.

		<b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS</b>				
Fecha	N° de Comprobante	Concepto	Subtotal 0%	Subtotal 12%	IVA 12%	TOTAL
<b>TOTAL</b>						

Fuente: Servicio de Rentas Internas

- **DECLARACIONES A PRESENTAR**

Las declaraciones que debe presentar el establecimiento al ser persona natural no obligada a llevar contabilidad en relación con su actividad económica, se realizan a través de la página web del SRI y son las siguientes:

#### IVA

- Presentar la declaración mensual de IVA de acuerdo al formulario 104.

#### IMPUESTO A LA RENTA

- Presentar la declaración anual y efectuar el pago solo si supera la base exenta de ingresos de la tabla de IR que se fija anualmente.

## CAPÍTULO IV

### VALIDACIÓN

#### 4.1. Introducción

En el presente capítulo se realiza una evaluación de los aspectos desarrollados en la propuesta del proyecto a través de una matriz de validación, presentada al propietario del negocio, con el fin de establecer un nivel de aceptación, y determinar el grado de factibilidad que tendrá la implementación del proyecto.

#### 4.2. Descripción del Estudio

##### 4.2.1. Objetivo

Realizar la validación del manual de procesos administrativos y contables para el Restaurante Valentine by Carnes y Sabores, en los temas planteados en la propuesta del proyecto, mediante una evaluación realizada por parte del propietario del establecimiento.

##### 4.2.2. Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo responsable de la validación del proyecto se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 63**

*Equipo de Trabajo*

<b>Autoras</b>	Lima Gómez Johana Estefanía Varela Espín Indira Samantha
<b>Propietario del Negocio</b>	Molina Núñez Christian Roberto

Fuente: Investigación de campo

### 4.3. Método de Verificación

#### 4.3.1. Factores a Validar

**Tabla 64**

*Factores a Validar*

Variables	Indicadores
<b>Base Filosófica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Valores Institucionales</li> <li>• Principios</li> <li>• Políticas Estratégicas</li> <li>• Organigrama Estructural</li> </ul>
<b>Proceso Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Manual de Procesos</li> <li>• Formatos para Procesos Administrativos</li> </ul>
<b>Proceso Contable y Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Contables</li> <li>• Catálogo de Cuentas</li> <li>• Dinámica de cuentas</li> <li>• Formatos del Proceso Contable</li> <li>• Modelos de Estados Financieros</li> <li>• Indicadores Financieros</li> </ul>

Fuente: Investigación de campo

### 4.4. Método de Calificación

El método de calificación se determinará mediante los parámetros establecidos en la siguiente tabla:

**Tabla 65**

*Método de Calificación*

Calificación	Descripción
1	Poco Aplicable
2	Aplicable
3	Muy Aplicable

Fuente: Investigación de campo

#### 4.5. Rango de Interpretación

**Tabla 66**

***Rango de Interpretación***

<b>Porcentaje</b>	<b>Descripción</b>
0% a 33%	Poco Aplicable
34% a 67%	Aplicable
68% a 100%	Muy Aplicable

Fuente: Investigación de campo

#### **Cálculo del Porcentaje**

Porcentaje = Calificación total \*100 / (Calificación máxima)

## 4.6. Matriz de Validación

Tabla 67

Matriz de Validación

 <b>VALENTINE BY CARNES Y SABORES</b> <b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b>					
VARIABLES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
Base Filosófica	Misión	X			
	Visión	X			
	Objetivos	X			
	Valores Institucionales	X			
	Principios	X			
	Políticas Estratégicas	X			
	Organigrama Estructural	X			
	<b>SUBTOTAL</b>				

<b>Proceso Administrativo</b>	Reglamento Interno		<b>X</b>		
	Código de Ética		<b>X</b>		
	Manual de Funciones		<b>X</b>		
	Manual de Procesos		<b>X</b>		
	Formatos para Procesos Administrativos		<b>X</b>		
	<b>SUBTOTAL</b>				
<b>Proceso Contable y Financiero</b>	Políticas Contables		<b>X</b>		
	Catálogo de Cuentas		<b>X</b>		
	Dinámica de cuentas		<b>X</b>		
	Formatos del Proceso Contable		<b>X</b>		
	Modelos de Estados Financieros		<b>X</b>		
	Indicadores Financieros		<b>X</b>		
	<b>SUBTOTAL</b>				
	<b>TOTAL</b>				

Fuente: Investigación de campo

## 4.7. Resultados

- **Base Filosófica**

VARIABLES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
<b>Base Filosófica</b>	Misión	<b>X</b>			
	Visión	<b>X</b>			
	Objetivos	<b>X</b>			
	Valores Institucionales	<b>X</b>			
	Principios	<b>X</b>			
	Políticas Estratégicas	<b>X</b>			
	Organigrama Estructural	<b>X</b>			
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>21</b>			

Número de Indicadores: 7

Calificación máxima: 21

Calificación total: 21

### Cálculo del Porcentaje

Porcentaje =  $\text{Calificación total} * 100 / (\text{Calificación máxima})$

Porcentaje =  $21 * 100 / (21)$

Porcentaje = 100%

### Determinación del Rango

Porcentaje	Descripción
0% a 33%	Poco Aplicable
34% a 67%	Aplicable
68% a 100%	Muy Aplicable

- **Proceso Administrativo**

VARIABLES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
Proceso Administrativo	Reglamento Interno		X		
	Código de Ética		X		
	Manual de Funciones		X		
	Manual de Procesos		X		
	Formatos para Procesos Administrativos		X		
	<b>SUBTOTAL</b>			<b>10</b>	

Número de Indicadores: 5

Calificación máxima: 15

Calificación total: 10

### Cálculo del Porcentaje

Porcentaje =  $\text{Calificación total} * 100 / (\text{Calificación máxima})$

Porcentaje =  $10 * 100 / (15)$

Porcentaje = 67%

### Determinación del Rango

Porcentaje	Descripción
0% a 33%	Poco Aplicable
34% a 67%	Aplicable
68% a 100%	Muy Aplicable

- **Proceso Contable y Financiero**

VARIABLES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
Proceso Contable y Financiero	Políticas Contables		X		
	Catálogo de Cuentas		X		
	Dinámica de cuentas		X		
	Formatos del Proceso Contable		X		
	Modelos de Estados Financieros		X		
	Indicadores Financieros		X		
	<b>SUBTOTAL</b>			<b>12</b>	

Número de Indicadores: 6

Calificación máxima: 18

Calificación total: 12

### Cálculo del Porcentaje

Porcentaje = Calificación total \*100 / (Calificación máxima)

Porcentaje = 12 \* 100 / (18)

Porcentaje = 67%

### Determinación del Rango

Porcentaje	Descripción
0% a 33%	Poco Aplicable
34% a 67%	Aplicable
68% a 100%	Muy Aplicable

#### **4.8. Evaluación**

Con los resultados obtenidos de la matriz de validación aplicada para evaluar la propuesta del proyecto, se establece que la base filosófica con un porcentaje del 100% resulta muy aplicable para el restaurante; la propuesta para el área administrativa con el 67% resulta aplicable y los aspectos contables y financieros planteados con el 67% de acuerdo al rango establecido resultan de igual forma aplicables a las diferentes áreas del restaurante.

Como se ha demostrado con los resultados percibidos la aplicación del manual de procesos administrativos y contables es factible para contribuir de manera efectiva a la mejora continua de los procesos administrativos y contables del establecimiento.

## CONCLUSIONES

- Mediante la realización del diagnóstico situacional utilizando instrumentos de investigación se evidenció la existencia de deficiencias en el área administrativa debido a la ausencia de documentación que sustente las funciones y procesos de los empleados y del área contable a causa del desconocimiento de la utilidad de la información financiera pone en riesgo la puesta en marcha del negocio y la falta de normas que regulen el comportamiento de las partes interesadas del establecimiento impiden el desarrollo adecuado de la empresa.
- El exponer un marco teórico mediante el uso de teorías previas y antecedentes contribuye a enfocar de manera científica los problemas detectados en el diagnóstico situacional, logrando recopilar información que sustente y justifique el estudio realizado.
- La realización de un manual administrativo y contable, proyecta la gestión adecuada de los recursos y del talento humano dentro de cada proceso, logrando la eficacia y eficiencia a fin de facilitar la toma de decisiones oportunas.
- La determinación de la validación del proyecto mediante los resultados obtenidos por parte del propietario del establecimiento, permitió determinar la viabilidad de la aplicación de la propuesta, con el fin de establecer un control efectivo en los procesos llevados a cabo dentro del establecimiento.

## RECOMENDACIONES

- La implementación oportuna de un manual administrativo y contable mejorará el desempeño de los empleados, así también, optimizará el desarrollo de los procesos, causando un impacto positivo, logrando ser más competitivos ante el mercado y, por ende, obtener un mayor beneficio para la empresa.
- La realización del marco teórico debe aplicarse mediante el uso de investigaciones, teorías y enfoques anteriormente desarrollados de fuentes oficiales de plena vigencia que puedan validar la información que se desea proponer para mejorar los procesos.
- Con la adecuada implementación del manual administrativo y contable se logrará fortalecer y mejorar los procesos, de igual manera el difundir el manual a los miembros del establecimiento se conseguirá que la empresa sea más competitiva en el mercado, viéndose reflejados en el rendimiento del personal y los estados financieros del estado económico real.
- El mantener un control periódico en los procesos y alcances en las funciones que cada personal, permitirá mantener actualizado el manual de acuerdo a las necesidades del mercado y del establecimiento, permitiendo conocer la eficacia que se obtuvo en la implementación del manual.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Aguillón, I. (2011). *Código de ética moral y calidad de vida del trabajador social*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4310587&query=codigo de etica#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4310587&query=codigo%20de%20etica#)
- Amasifuen, M. (2016). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting Power for Business*, 1(1), 73–90.
- Anonymous. (2016). Administrative manual: An essential resource. *Administrative Assistant's Update*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1807061935?accountid=36862>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas* (4 edición). Madrid: McGraw - Hill.
- Bolaños, C. (2018). Proyección de la gastronomía de Imbabura. *10 DIC*. Retrieved from [https://www.elnorte.ec/ibarra/proyeccion-de-la-gastronomia-de-imbabura-NC260816?fbclid=IwAR2RQsmjGdysMNrzTYnP77Kxe9zQZS\\_uIfCvRShqGVnA6eehmmvM-MrhNj0](https://www.elnorte.ec/ibarra/proyeccion-de-la-gastronomia-de-imbabura-NC260816?fbclid=IwAR2RQsmjGdysMNrzTYnP77Kxe9zQZS_uIfCvRShqGVnA6eehmmvM-MrhNj0)
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos* (4ª Edición). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Cárdenas, R. (2016). *Costos II: la gestión gerencial*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5308802&query=importancia de los costos#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5308802&query=importancia%20de%20los%20costos#)
- Castañeda, V. (2016). La globalización y sus relaciones con la tributación, una constatación para América Latina y la OCDE. *Cuadernos de Economía*, 35(68), 379–406.
- Castaño, C., & Ramírez, L. (2009). Contabilidad para MIPYMES en Colombia “contexto y

estrategia.” *Gestión Joven*, (3), 7.

Cerrutti, O. (2010). *El efecto del afecto en la rentabilidad y viabilidad de la empresa*. B -

Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3199942>

Chang, A., González, N., López, E., & Moreno, M. (2011). La Importancia de la

Contabilidad de Costos. *Instituto Tecnológico de Sonora*, 17.

Cherman, A., & Tomei, P. (2005). Códigos de ética corporativa e a tomada de decisão ética:

instrumentos de gestão e orientação de valores organizacionais?. *Revista de*

*Administração Contemporânea*, 9(3), 99–120. Retrieved from

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552005000300006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552005000300006&script=sci_arttext)

Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Ecoe Ediciones. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4870512&query=a>

nálisis horizontal y vertical contable

Corona, E., Bejarano, V., & González, J. R. (2017). *Análisis de estados financieros*

*individuales y consolidados*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3219466&query=E>

STADOS FINANCIEROS

Cruz, A., Vargas, E., Rodríguez, F., & Montes, J. (2018). Estructura Organizacional, Capital

humano y redes de colaboración: determinantes de la capacidad de innovación en

Restaurantes. *AD-Minister*, 32, 5–28. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>

Delgado, J., León, Y., & Bonilla, J. (2018). Medición de la misión empresarial usando

análisis descriptivo. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 24(2),

446–452. Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/2136481924?accountid=36862>

- Durón, C. (2009). *El éxito restaurantero: habilidades directivas*. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Fernández, A. (2012). *Dirección y planificación estratégica en empresas y organizaciones*. Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3173296&fbclid=IwAR0RUIeRHRBUrUCkkJYWU6t3Pkk7W5mL4S69pEj7uiRNnA\\_N0mG4ODxqLIE&query=Planificación estratégica](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3173296&fbclid=IwAR0RUIeRHRBUrUCkkJYWU6t3Pkk7W5mL4S69pEj7uiRNnA_N0mG4ODxqLIE&query=Planificación%20estrat%C3%A9gica)
- Fernández, M., Vásquez, M., Dujarríc, G., Díaz, N., & Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo Técnico A en Gestión de Recursos Humanos. *Wimb Lu*, 10(2), 19–37.
- Flores, R. (2014). *Análisis de estados financieros*. Editorial Digital UNID. Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5307890&query=estados financieros#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5307890&query=estados%20financieros#)
- Flórez, E., Rincón, C., & Zamorano, R. (2014). *Manual contable en la implementación de las NIIF: herramientas para elaborarlo*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Vergara, J. C. (2012). Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 20(3), 320–330. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052012000300006>
- Franco, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- García, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. Grupo Editorial Patria.
- Garrido, P., & Romo, H. (2016). Tributación en el contexto económico de América Latina. *Revista Publicando*, 3(9), 467–478.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (2010). *Contabilidad Gerencial. Fundamentos*,

- principios e introducción a la contabilidad*. Retrieved from  
[https://books.google.es/books?id=ZFYsrjK\\_xOgC&lpg=PA12&ots=Y89EYzjeCM&dq=registros contables importancia&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=ZFYsrjK_xOgC&lpg=PA12&ots=Y89EYzjeCM&dq=registros+contables+importancia&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)
- Guerrero, H. (2009). *Inventarios manejo y control* (Segunda Ed). Ecoe Ediciones.
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera (2a. ed.)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from  
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4184858&query=%22dinamica contable%22#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4184858&query=%22dinamica+contable%22#)
- Laporta, R. (2016). *Costos y gestión empresarial* (Ecoe Edici). Ecoe Ediciones. Retrieved from  
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4870523&query=importancia de los costos#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4870523&query=importancia+de+los+costos#)
- López, M., & Gómez, A. (2018). *Gestión de costos y precios*. Grupo Editorial Patria. Retrieved from  
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5635850&query=importancia de los costos#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5635850&query=importancia+de+los+costos#)
- López, R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas*, (26), 129–152.
- Luna, A. (2014). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria. Retrieved from  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3227900>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13(1), 0–0.
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 28(123), 43–64.

- Melgar, J. (2009a). *La mega administración de la empresa como nueva tendencia para el siglo XXI*. El Cid Editor. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3182281&query=la+nueva+administracion+de+la+empresa+>
- Melgar, J. (2009b). *La misión empresarial dentro de un marco estratégico para el nuevo milenio*. El Cid Editor. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3182191&query=mission+empresarial>
- Ministerio del Turismo, E. R. (n.d.). Establecimientos Registrados - Portal Servicios MINTUR. Retrieved March 27, 2019, from <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados?fbclid=IwAR2JzpJI2lz0DL5F0Tb3Totubg6LWYdTadr5dIJYfxPSJ3WZaI5CarVf4hM>
- Moreno, M. (2009). Estados financieros. *El Cid Editor*, 17. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3182482&query=estados+financieros#>
- Munch, L., & García Martínez, J. G. (2017). *Fundamentos de Administración*. México, D.F.: Trillas.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606–628.
- NIIF PYMES. (2015).
- Palma, J. (2009). Manual de procedimiento. *El Cid Editor*, 17. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3180736>
- Pardo, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. EAENOR-Asociación

- Española de Normalización y Certificación. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3214182&query=mapa+de+procesos>
- Parra, C., & Liz, A. del P. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión & Sociedad*, 2(1), 97–108.
- Pérez, J., & Lanza, E. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 201.
- Pinto, J. (2015). *Gerencia de proyectos: Cómo lograr la ventaja competitiva* (3 edición). Bogotá: Pearson.
- Ragazzi, G., & Marinelli, J. (2010). Los reglamentos y su empleo útil.
- Ramírez, M. del P., & Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de administración* (4 edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Redacción Economía, E. T. (2014). Ecuador gasta más de \$ 48,27 millones en comida rápida al mes. *02 SEP*. Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/ecuador-gasta-mas-de-4827-millones-en-comida-rapida-al-mes>
- Rodríguez, M. (2016). *Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación*. Editorial Brujas. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4626992&query=Planificación+estratégica>
- Rodríguez, R. (2012). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez, M., Vargas, M., Reyes, B., & Vidal, O. (2011). Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. Reporte de Proyecto. *Conciencia Tecnológica ISSN:*, (41), 41–46.

- Sandoval, C. (2015). Facebook es la red social más utilizada en el Ecuador y no tiene competencia. *15 ABR*. Retrieved from <https://www.elcomercio.com/tendencias/facebook-redessociales-ecuador-inec-usuarios.html?fbclid=IwAR3wwwNkFoEyzdsKPwK9wS8AyURyy5CTJCLKGiC8nLs3zeyMiNVFocnfreo>
- Soto, L. (2009). Pedagogía y didáctica en la ejecución de los reglamentos internos. *Revista Pedagogía Universitaria. Editorial Universitaria*, 14. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3193946&query=reglamentos+internos#>
- Toro, L., & Bastidas, V. (2011). Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos. *Scientia Et Technica*, 49(49), 85–91. <https://doi.org/10.22517/23447214.1481>
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3227306>
- Uribe, L. (2014). *Catálogo de cuentas. PUC 2014: Plan único de cuentas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Uribe, L. (2018). *Plan de cuentas para sistemas contables 2018*. Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/01/Plan-de-cuentas-2018.pdf>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas (2a. ed.)*. Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3198284&query=valores+empresariales>
- Veintimilla, A. (2019). Los restaurantes se adaptan a la tecnología. *05 FEB*. Retrieved from <https://www.elcomercio.com/sabores/restaurantes-tecnologia-quito-ecuador->

madrid.html?fbclid=IwAR2jOWwEo5JwxgneHPtFcP4uDvY3qexCq1nDy0-  
OXeivn3vHx\_Eina8C7aE

Yates, C. (2008). *La empresa sabia: la excelencia para una gestión innovadora*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3189535>

Zumba, L. (2018). La economía desanima la creación de negocios. *08 AGO*. Retrieved from [https://www.expreso.ec/economia/economia-local-negocios-emprendimiento-XC2316303?fbclid=IwAR2s9Dnan42EiXI-kc8TGoRjXowo3D-bzBiU-qEysr5kp81vKxMCS\\_pk2c0](https://www.expreso.ec/economia/economia-local-negocios-emprendimiento-XC2316303?fbclid=IwAR2s9Dnan42EiXI-kc8TGoRjXowo3D-bzBiU-qEysr5kp81vKxMCS_pk2c0)

### **REFERENCIA NORMATIVA**

- NIIF PYMES. (2015).

# ANEXOS

**ANEXO 1: FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>					
	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>					
1. Ubicación del restaurante					
2. El ambiente del restaurante					
3. La iluminación					
4. La presentación de los platillos					
5. La limpieza del comedor					
6. La información que presenta el menú					
7. La música					
8. Vestimenta de los meseros					
<b>CONTROLES PARA EVITAR RIESGOS</b>					
1. Detector de humo					
2. Extintores de humo					
3. Alarmas					
4. Botón de Pánico					
5. Seguridad externa					
6. Ubicación de tanques de gas					
7. Equipos de manipulación de empleados (guantes, gorras)					
8. Mantenimiento de equipos de producción					
<b>ATENCIÓN</b>					
1. La atención del personal es					
2. Formación y educación del personal					
3. La sugerencia de los platos del mesero					
4. Los tiempos de entrega de los platillos					
5. La calidad de los platillos					
<b>PROCESOS EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS</b>					
1. Limpieza del área					
2. Orden del área					
3. Limpieza de los equipos y utensilios					
4. Higiene en la manipulación de los alimentos					
5. Despacho de alimentos					
6. Manejo de desperdicios					
<b>ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS</b>					
1. Zona de recepción					
2. Salubridad					
3. Distribución de los insumos					
4. Control y gestión de inventario					
5. Ubicación y tamaño del almacén					

**ANEXO 2: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES”**

Entrevista dirigida al Propietario del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” de la Ciudad de Ibarra, en la creación de una Manual de Procesos administrativos y contables.

<b>DATOS TÉCNICOS</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Edad:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Encuestador:</b>	

**PREGUNTAS**

1. **¿Cómo nació la idea del Restaurante?**  
.....
2. **¿Cuáles fueron los principales problemas al iniciar el negocio?**  
.....
3. **¿Cómo decidió la ubicación del negocio? ¿Qué criterios se tomó en cuenta?**  
.....
4. **¿Cuenta con una misión y visión?**  
.....
5. **¿El Restaurante cuenta con una estructura jerárquica bien definida?**  
.....
6. **¿Cómo se realiza el proceso de selección y contratación del personal?**  
.....
7. **¿Qué tipo de contratos mantienen sus empleados?**  
.....
8. **¿Las funciones de cada uno de sus empleados se encuentran bien definidas?**  
.....
9. **¿Evalúa el desempeño laboral de sus empleados de manera periódica?**  
.....
10. **¿Cuenta con una guía de comportamiento para el adecuado desempeño laboral de sus empleados?**  
.....
11. **¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones?**  
.....
12. **¿Qué tipo de riesgos industriales existen dentro de su establecimiento?**

- .....
13. **¿Tiene algún plan para prevenir y mitigar estos riesgos?**
- .....
14. **¿El establecimiento cuenta con algún o algunos tipos de seguros?**
- .....
15. **¿Qué insumos proporciona a sus empleados para prevenir estos riesgos?**
- .....
16. **¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su establecimiento? (¿robo interno, incendios, desastres naturales, asalto, cámaras de seguridad?**
- .....
17. **¿Existe una planificación adecuada del presupuesto? ¿Con qué frecuencia se realiza?**
- .....
18. **¿Quién maneja los recursos económicos y financieros de su establecimiento?**
- .....
19. **¿El restaurante cuenta con un sistema contable?**
- .....
20. **¿Mantiene algún tipo de control interno para los procesos contables y financieros que se realizan en su restaurante?**
- .....
21. **¿Mantiene un control periódico del inventario?**
- .....
22. **¿Cómo planifica y organiza los ingredientes y el número de platos que debe preparar en el día?**
- .....
23. **¿Cómo es el manejo de los costos para cada receta?**
- .....
24. **¿Cómo selecciona a sus proveedores?**
- .....
25. **¿Cómo realiza los controles de calidad a los productos que le proveen?**
- .....
26. **¿Cuenta con políticas claras de atención a sus clientes?**
- .....
27. **¿Cómo maneja el tema de salubridad en su restaurante?**
- .....
28. **¿Cómo maneja la publicidad para su establecimiento?**
- .....
29. **¿Con qué frecuencia realiza promociones y descuentos?**
- .....
30. **¿Cree usted necesario la elaboración de un Manual de procesos administrativos y contables?**
- .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3: ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DEL RESTAURANTE  
“VALENTINE BY CARNES Y SABORES”**

Entrevista dirigida a la Contadora del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” de la Ciudad de Ibarra, en la creación de un Manual de Procesos administrativos y contables, para obtener información contable y financiera del establecimiento.

<b>DATOS TÉCNICOS</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Edad:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Encuestador:</b>	

**PREGUNTAS**

1. **¿Qué tipo de proceso contable utiliza para registrar las diferentes transacciones?**  
.....
2. **¿Utiliza algún Plan de cuentas?**  
.....
3. **¿Cómo mantiene el control de los inventarios?**  
.....
4. **¿Cómo es el manejo de los costos para cada receta?**  
.....
5. **¿Qué estados financieros realiza y presenta al propietario del establecimiento?**  
.....
6. **¿Presenta informes de la situación económico-financiera del establecimiento?**  
**¿Con qué frecuencia los presenta?**  
.....
7. **¿Realiza indicadores financieros para determinar la situación financiera del restaurante?**  
.....
8. **¿Cuáles son los impuestos a los que está sujeto el establecimiento?**  
.....
9. **¿Ha existido algún tipo de problema al momento de presentar la declaración de impuestos?**  
.....

**10. ¿Ha existido atrasos en la declaración de impuestos?**

.....

**11. ¿Utiliza un sistema contable para facturación y registro de las ventas?**

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 4: ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DEL RESTAURANTE  
“VALENTINE BY CARNES Y SABORES”**

Entrevista dirigida al Personal Operativo del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” de la Ciudad de Ibarra, en la creación de un Manual de Procesos administrativos y contables, para obtener información sobre los procesos operativos del establecimiento.

<b>DATOS TÉCNICOS</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Edad:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Encuestador:</b>	

**PREGUNTAS**

1. **¿Conoce si el restaurante cuenta con una misión y visión?**  
.....
2. **¿Qué tipo de contrato mantiene con el establecimiento?**  
.....
3. **¿Cuánto tiempo ha desempeñado sus funciones en el restaurante?**  
.....
4. **¿Al momento de ser contratado, fue informado con claridad de las funciones a su cargo?**  
.....
5. **¿Cómo describe el ambiente de trabajo en el que se desempeña?**  
.....
6. **¿Existe un trabajo en equipo entre todos los miembros del restaurante?**  
.....
7. **¿De existir un conflicto entre el personal, existen métodos de resolución de problemas? ¿Cuáles?**  
.....
8. **¿Cómo calificaría la relación que existe entre los empleados**  
.....
9. **¿Cómo calificaría la relación que existe entre empleado y empleador?**  
.....
10. **¿Cuenta con una guía de comportamiento para su adecuado desempeño laboral?**

.....  
**11. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del establecimiento?**

.....  
**12. ¿Cuáles son los riesgos laborales más usuales que se encuentra expuesto en su área de trabajo?**

.....  
**13. ¿El restaurante cuenta con métodos de mitigación de estos riesgos laborales en su área de trabajo**

.....  
**14. ¿Utiliza la vestimenta adecuada para la realización del trabajo?**

.....  
**15. ¿Existen medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

.....  
**16. ¿Conoce y sabe aplicar las medidas de seguridad contra imprevistos como robos internos, incendios, desastres naturales, asaltos?**

.....  
**17. ¿Cuenta con todos los beneficios de la Seguridad Social? ¿Cuales?**

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 5: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DEL RESTAURANTE  
“VALENTINE BY CARNES Y SABORES**

Entrevista dirigida a los Proveedores del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” de la Ciudad de Ibarra, en la creación de un Manual de Procesos administrativos y contables, para obtener información sobre la adquisición de materia prima del establecimiento.

<b>DATOS TÉCNICOS</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Edad:</b>	
<b>Profesión:</b>	
<b>Encuestador:</b>	

**PREGUNTAS**

**1. ¿Mantiene un contrato escrito con su cliente?**

.....

**2. ¿Qué cláusulas mantiene el contrato?**

.....

**3. ¿Quién asume los gastos de envío del producto?**

.....

**4. ¿Cómo garantiza la calidad del producto?**

.....

**5. ¿Qué estándares de calidad maneja?**

.....

**6. ¿Cuál es su canal de distribución?**

.....

**7. En caso de atrasos en el tiempo de entrega del producto ¿Cómo procede?**

.....

**8. ¿Qué política mantiene con los productos devueltos y/o rechazados?**

.....

**9. ¿Qué facilidades ofrece en la entrega de los productos?**

.....

**10. ¿Brinda un plan de atención o asesoría a reclamos?**

.....

**11. ¿En caso de existir problemas con el producto, que soluciones presenta?**

.....

**12. ¿Entrega documentación oportuna y correcta a sus clientes?**

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 6: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**

Encuesta está dirigida a los clientes del Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” con el objetivo de determinar la satisfacción del cliente y mejorar la calidad del servicio.

<b>Edad</b>	
De 20 a 30 años	
De 31 a 40 años	
De 41 a 50 años	
De más de 50 años	

<b>Género</b>	
Femenino	
Masculino	

- ¿Cómo conoció acerca del restaurante?**
  - Por recomendación
  - Redes sociales
  - Otros medios.....
- ¿Con qué frecuencia asiste al restaurante?**
  - Una vez a la semana
  - Dos o más veces a la semana
  - Una vez al mes
  - Feriados
  - Ocasiones especiales.....
- ¿Cuál es la razón principal por la que asiste al Restaurante “Valentine by Carnes y Sabores” ante otros restaurantes?**
  - Precio
  - Publicidad
  - Atención
  - Calidad
  - Salud

**¿Cómo calificaría los siguientes aspectos?**

	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy malo</b>
4. Atención y amabilidad por parte del personal					
5. Rapidez con la que es atendido su pedido					
6. Pedidos a domicilio (rapidez, estado de la comida)					
7. La calidad del producto final fue					
8. La correlación entre el precio y la calidad del producto final es					
9. La localización del restaurante es					
10. La salubridad del establecimiento es					
11. La ventilación del establecimiento es					
12. El horario de atención es					
13. Capacidad del restaurante					
14. Áreas para estacionamiento					

**15. ¿A través de qué medios le gustaría realizar reservaciones y/o pedidos a domicilio?**

- Redes sociales
- Páginas web
- Vía telefónica
- Otros.....

**16. Recomendaciones y/o comentarios acerca del establecimiento:**

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 7: MATRIZ DE CORRELACIÓN

MATRIZ DE CORRELACIÓN

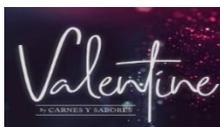
F \ O	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	TOTAL
F1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
F2	1	1	1	1	1	1	1	1	8
F3	2	1	2	1	1	1	1	1	10
F4	1	1	1	1	1	1	1	1	8
F5	1	1	1	9	1	1	1	1	16
F6	9	2	2	1	1	2	1	1	19
F7	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	16	8	9	15	7	8	7	7	77

D \ O	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	TOTAL
D1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D2	1	1	1	1	1	1	9	1	16
D3	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D4	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D5	1	7	1	1	1	1	1	1	14
D6	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D7	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D8	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D9	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	9	15	9	9	9	9	17	9	86

F \ A	A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL
F1	1	1	1	1	1	5
F2	1	1	1	1	1	5
F3	1	1	1	1	1	5
F4	1	1	1	1	1	5
F5	1	1	1	8	1	12
F6	1	1	1	1	1	5
F7	1	9	1	1	1	13
TOTAL	7	15	7	14	7	50

D \ A	A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL
D1	1	1	1	1	1	5
D2	1	1	1	1	1	5
D3	1	1	1	1	1	5
D4	1	1	1	8	1	12
D5	1	1	1	1	1	5
D6	1	1	1	1	1	5
D7	8	1	1	1	1	12
D8	1	1	1	1	1	5
D9	3	1	1	1	1	7
TOTAL	18	9	9	16	9	61

**ANEXO 8:            REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL  
RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES**



**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY  
CARNES Y SABORES**

El restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Ibarra, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

**CAPÍTULO I**

**OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

**Art.- 1.    OBJETO GENERAL.** - Valentine by Carnes y Sabores, tiene como objetivo principal brindar bienestar y seguridad a sus empleados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

**Art.- 2.    OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre el restaurante “Valentine by Carnes y Sabores”, y sus empleados o trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

## **CAPÍTULO II**

### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN**

**Art.- 3. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

**Art.- 4. ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

**Art.- 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para el Restaurante Valentine by Carnes y Sabores.

## **CAPÍTULO III**

### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**Art.- 6.** El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

**Art.- 7.** Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroge, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa serán firmadas por el Representante legal.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

**Art.- 8.** Se considera empleados o trabajadores del Restaurante a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

**Art.- 9.** La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

**Art.- 10.** El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

**Art.- 11.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art.- 12.** Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que

los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

**Art.- 13. CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

**Art.- 14. PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

**Art.- 15. TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Art.- 16.** De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

**Art.- 17.** De conformidad con la ley, estos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Ibarra.

**Art.- 18.** Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

**Art.- 19.** El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

**Art.- 20.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

**Art.- 21.** Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

**Art.- 22.** Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

**Art.- 23.** A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

**Art.- 24.** Las alteraciones del registro de asistencia constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

**Art.- 25.** No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

**Art.- 26.** No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

**Art.- 27.** La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

**Art.- 28.** El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

**Art.- 29.** La omisión de registro de la hora de entrada o salida hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

**Art.- 30.** El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

**Art.- 31.** Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

## CAPÍTULO VII

### DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

#### DE LAS VACACIONES

**Art.- 32.** De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

**Art.- 33.** Las vacaciones solicitadas por los trabajadores serán aprobadas por los jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

**Art.- 34.** Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

#### DE LAS LICENCIAS

**Art.- 35.** Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad.
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.

- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

**Art.- 36.** La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## **DE LOS PERMISOS**

Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

**Art.- 37.** Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

**Art.- 38.** La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

**Art.- 39.** La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

**Art.- 40.** Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

**Art.- 41.** Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

**Art.- 42.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

**Art.- 43.** Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y**

#### **ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

**Art.- 44.** El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

## **CAPÍTULO XII**

#### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

**Art.- 45.** Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

**Art.- 46.** No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

**Art.- 47.** La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

## **CAPÍTULO XIII**

#### **LUGAR LIBRE DE ACOSO**

**Art.- 48. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.** - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos
- c) Afectar el desempeño laboral
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

**Art.- 49.** La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

**Art.- 50.** Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

**Art.- 51.** Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

**Art.- 52.** Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## CAPÍTULO XIV

### OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

#### DE LAS OBLIGACIONES

**Art.- 53.** Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses del Restaurante, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o

utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

- 8.** En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad del Restaurante o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
- 9.** En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
- 10.** Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
- 11.** Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
- 12.** Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- 13.** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
- 14.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- 15.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades del empleado o trabajador, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 16.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

17. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
18. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
19. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
20. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
21. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
22. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

- 28.** Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## **DE LOS DERECHOS**

**Art.- 54.** Serán derechos de los trabajadores del Restaurante:

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

**Art.- 55.** A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y

resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo)** Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

**Art.- 56.** Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

**Art.- 57.** Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Art.- 58.** A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

**Art.- 59.** En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

**Art.- 60.** Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

#### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

**Art.- 61.** La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

- Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

- Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días serán consideradas como falta grave.

**Art.- 62.** La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

**Art.- 63.** Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

## DE LAS FALTAS EN GENERAL

**Art.- 64.** Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

## DE LAS FALTAS LEVES

**Art.- 65.** Se considerarán faltas leves las siguientes:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

## DE LAS FALTAS GRAVES

**Art.- 66.** Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al

trabajador que incurra en las siguientes conductas, serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a)** Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b)** Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c)** Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d)** Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e)** Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f)** Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g)** Encubrir la falta de un trabajador.
- h)** No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i)** Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j)** Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k)** Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

- l)** Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m)** Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n)** Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o)** Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p)** Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q)** Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r)** Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s)** Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t)** Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u)** Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v)** Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

**Art.- 67.** Los trabajadores del Restaurante cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

**Art.- 68.** El trabajador que termine su relación contractual con el Restaurante, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPÍTULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

**Art.- 69.** Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

**Art.- 70.** Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practiquen;

## **CAPITULO XX**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

**Art.- 78.** Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada

la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.- 79.** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

**Art.- 80.** La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

**Art.- 81.** En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

**Art.- 82.** En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Atentamente,

.....  
**Molina Núñez Christian Roberto**  
**Propietario**

## ANEXO 9: CÓDIGO DE ÉTICA DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES



### CÓDIGO DE ÉTICA DEL RESTAURANTE “VALENTINE BY CARNES Y SABORES

#### CAPÍTULO 1

##### DISPOSICIONES GENERALES

**Art.- 1. Objetivo.** - El presente Código pretende establecer las normas de comportamiento en cuanto a valores y principios éticos del propietario, los empleados, los proveedores y los clientes, con la finalidad de unificar y fortalecer las buenas prácticas dentro del establecimiento.

**Art.- 2. Ámbito de Aplicación.** - este Código es de carácter obligatorio para todos los miembros que laboran dentro del establecimiento.

#### CAPÍTULO 2

##### VALORES Y PRINCIPIOS

**Art.- 3. Valores Institucionales.** - son el pilar fundamental del establecimiento, pues estos reflejan la moral y ética que rigen las decisiones y acciones dentro de cada actividad ejecutada.

- **Respeto.** - se difunde entre los miembros del equipo, así como con en los clientes.
- **Honestidad.** - al realizar los procesos de manera íntegra y sin perjuicio de la empresa y demás.
- **Responsabilidad.** - asumir la responsabilidad de llevar a cabo las obligaciones y deberes que se le han sido asignados.
- **Compromiso.** - en el cumplimiento de la filosofía y objetivos del restaurante, además del compromiso en la protección del medio ambiente.

- **Solidaridad.** - mantener una mentalidad de colaboración entre los miembros del personal.

**Art.- 4. Principios Institucionales.** - comprenden las normas que rigen el pensamiento y comportamiento de los miembros del establecimiento, con la finalidad de crear un ambiente de armonía y estabilidad laboral.

- **Innovación.** - Mantener una innovación en los procesos y la tecnología empleada.
- **Calidad.** - Mantener un control en los procesos de transformación para asegurar la calidad del producto final.
- **Servicio.** - La atención del cliente es la prioridad en el servicio restaurantero, con un trato amable y la rapidez del servicio.
- **Compromiso con el Cliente.** - El compromiso de brindar una atención de calidad y calidez.
- **Trabajo en Equipo.** - El trabajo en equipo y la colaboración entre los miembros del personal mejora la productividad diaria.
- **Limpieza.** - La limpieza permanente en las instalaciones e implementos de la cocina son vitales.

### **CAPÍTULO 3**

#### **PROPIETARIO**

**Art.- 5.** Construir una empresa basado en los valores y principios de Capítulo 2, con un fuerte espíritu de trabajo en equipo, ético, responsable y profesional.

**Art.- 6.** Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética del Restaurante.

**Art.- 7.** Cumplir y hacer cumplir la misión, visión, valores y principios del establecimiento.

**Art.- 8.** Elegir a sus empleados o trabajadores, empleado bajo las leyes establecidas bajo en Código de Trabajo.

**Art.- 9.** Brindar una remuneración justa a sus trabajadores en contraprestación por su trabajo realizado.

**Art.- 10.** Hacer frente el cumplimiento de las obligaciones de la empresa sin retrasos.

## **CAPÍTULO 4**

### **EMPLEADOS**

- Art.- 11.** Los empleados merecen un trato digno, con respeto y justicia, así mismo respetando su cultura, creencias religiosas, identidad sexual.
- Art.- 12.** Los trabajadores deben trabajar en un ambiente de trabajo libre de violencia y acoso sexual por parte de compañeros de trabajo.
- Art.- 13.** Desarrollar y socializar las normas de las buenas prácticas de convivencia para el establecimiento.
- Art.- 14.** Garantizar la seguridad e higiene en las áreas de trabajo, manejando medidas de seguridad que aseguren prevenir, emitir y eliminar los posibles riesgos a los que se están expuestos.
- Art.- 15.** Facilitar la participación de personas con capacidades especiales en el ejercicio de las funciones del establecimiento.
- Art.- 16.** Promover el desarrollo personal y laboral de los empleados, mediante la realización de capacitaciones acordes al giro del negocio del establecimiento.
- Art.- 17.** Mantener la confidencialidad de sus operaciones administrativos, financieras y operativas, así como de los datos y documentos, incluso después de haber terminado las funciones en el establecimiento.

## **CAPÍTULO 5**

### **PROVEEDORES Y CLIENTES**

- Art.- 18.** Establecer contratos con proveedores de bienes y servicios, que mantengan sus actividades con honestidad, responsabilidad y de manera lícita.
- Art.- 19.** Seleccionar proveedores que realicen prácticas respetando el medio ambiente.
- Art.- 20.** Seleccionar proveedores que ofrezcan productos de calidad, de acuerdo a las exigencias del establecimiento, con un precio justo, condiciones de entrega acorde a lo establecido, libres de actos fraudulentos que comprometan las reglas de la libre competencia.
- Art.- 21.** Conseguir la excelencia de los bienes y servicios para asegurar a los clientes un producto de calidad de manera que se logre la satisfacción y fidelización de los consumidores.
- Art.- 22.** Garantizar una atención de calidad, ágil y oportuna, así mismo, atender a las sugerencias y reclamos de los clientes para una mejora continua en sus actividades.

## **CAPÍTULO 5 COMPETIDORES**

**Art.- 23.** Realizar una competencia leal con empresas que se dediquen al mismo giro del negocio o similares.

**Art.- 24.** Realizar una promoción y publicidad honesta, sin el perjuicio de la reputación de otras empresas.

**Art.- 25.** Realizar alianzas entre empresas, para mejorar el posicionamiento en el mercado, así como su productividad y rentabilidad de los involucrados.

## ANEXO 10: CATÁLOGO DE CUENTAS

		<b>CATÁLOGO DE CUENTAS</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>DETALLE</b>	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>101</b>	Activo Corriente	
<b>10101</b>	Efectivo y Equivalentes de Efectivo	
<b>1010101</b>	Caja	
<b>1010102</b>	Bancos	
<b>10102</b>	Activos Financieros	
<b>1010201</b>	Cuentas y Documentos por cobrar	
<b>10103</b>	Inventarios	
<b>1010301</b>	Inventarios de Materia Prima	
<b>1010302</b>	Inventarios de Suministros y Materiales	
<b>1010303</b>	(-) Provisión por Perdidas en Inventario	
<b>10104</b>	Servicios y Otros Pagos Anticipados	
<b>1010401</b>	Seguros Pagados por Anticipado	
<b>1010402</b>	Arriendos Pagados por Anticipado	
<b>1010403</b>	Anticipos a Proveedores	
<b>1010404</b>	Anticipos a Empleados	
<b>1010405</b>	Otros Anticipos Entregados	
<b>10105</b>	Activos Por Impuestos Corrientes	
<b>1010501</b>	Crédito Tributario a Favor De La Empresa (I.V.A)	
<b>1010502</b>	Crédito Tributario a Favor De La Empresa ( I. R.)	
<b>1010503</b>	Anticipo De Impuesto a La Renta	

<b>1010504</b>	IVA Compras
<b>1010505</b>	Otros Activos Corrientes
<b>102</b>	Activos No Corrientes
<b>10201</b>	Propiedad, Planta y Equipo
<b>1020101</b>	Terrenos
<b>1020102</b>	Edificios
<b>1020103</b>	Construcciones En Curso
<b>1020104</b>	Instalaciones
<b>1020105</b>	Muebles y Enseres
<b>1020106</b>	Maquinaria y Equipo
<b>1020108</b>	Equipo de Computación
<b>1020110</b>	Otros Propiedades, Planta Y Equipo
<b>1020112</b>	(-) Depreciación Acumulada Propiedades, Planta y Equipo
<b>1020113</b>	(-) Deterioro Acumulado De Propiedades, Planta y Equipo
<b>10202</b>	Activo Intangible
<b>1020201</b>	Marcas, Patentes, Derechos De Llave, Cuotas Patrimoniales Y Otros Similares
<b>1020202</b>	Concesiones y Licencias
<b>1020203</b>	Otros Intangibles
<b>10203</b>	Activos Financieros No Corrientes
<b>1020301</b>	Documentos y Cuentas por Cobrar
<b>1020302</b>	(-) Provisión Cuentas Incobrables
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>201</b>	Pasivo Corriente
<b>20101</b>	Cuentas y Documentos por Pagar C/P
<b>20102</b>	Obligaciones con Instituciones Financieras
<b>2010201</b>	Intereses por Pagar C/P
<b>20103</b>	Otras Obligaciones Corrientes

<b>2010301</b>	Impuesto a La Renta Por Pagar
<b>2010302</b>	IESS por Pagar
<b>2010303</b>	Beneficios de Ley a Empleados por Pagar
<b>2010304</b>	Participación Trabajadores Por Pagar Del Ejercicio
<b>2010305</b>	Dividendos Por Pagar
<b>2010306</b>	Otros
<b>2010307</b>	IVA Ventas
<b>20104</b>	Otros Pasivos Corrientes
<b>2010401</b>	Arriendo por Pagar
<b>2010402</b>	Intereses por pagar
<b>2010403</b>	Comisiones por Pagar
<b>2010404</b>	Sanciones y Multas
<b>2010405</b>	Otros
<b>202</b>	Pasivo No Corriente
<b>20201</b>	Cuentas y Documentos Por Pagar L/P
<b>20202</b>	Obligaciones con Instituciones Financieras
<b>2020201</b>	Intereses por Pagar L/P
<b>20203</b>	Otros Pasivos No Corrientes
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>301</b>	Capital
<b>303</b>	Reservas
<b>30301</b>	Reserva Legal
<b>30302</b>	Reservas Facultativa y Estatutaria
<b>304</b>	Otros Resultados Integrales
<b>305</b>	Resultados Acumulados
<b>30501</b>	Ganancias Acumuladas
<b>30502</b>	(-) Pérdidas Acumuladas
<b>306</b>	Resultados del Ejercicio

<b>30601</b>	Ganancia Neta Del Periodo
<b>30602</b>	(-) Pérdida Neta Del Periodo
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>401</b>	Ingresos de Actividades Ordinarias
<b>40101</b>	Ventas
<b>40102</b>	Otros Ingresos
<b>4010201</b>	Ganancia en Venta de Propiedad, Planta y Equipo
<b>40103</b>	(-) Descuento en Ventas
<b>40104</b>	(-) Devoluciones en Ventas
<b>40105</b>	(-) Bonificación en Producto
<b>40106</b>	(-) Otras Rebajas
<b>402</b>	Ganancia Bruta
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>501</b>	Costo de Ventas y Producción
<b>502</b>	Gastos de Venta
<b>50201</b>	Sueldos y Salarios
<b>50202</b>	Aportes a la Seguridad Social
<b>50203</b>	Beneficios Sociales e Indemnizaciones
<b>50204</b>	Mantenimiento y Reparaciones
<b>50205</b>	Comisiones
<b>50206</b>	Promoción y Publicidad
<b>50207</b>	Seguros
<b>50208</b>	Transporte
<b>50209</b>	Gastos Depreciación
<b>50210</b>	Servicios Básicos
<b>50211</b>	Servicios Varios
<b>50212</b>	Proveedores
<b>503</b>	Gastos Administrativos

<b>50301</b>	Sueldos y Salarios
<b>50302</b>	Aportes a la Seguridad Social
<b>50303</b>	Beneficios Sociales e Indemnizaciones
<b>50304</b>	Suministros y Materiales
<b>50305</b>	Mantenimiento y reparaciones
<b>50306</b>	Gasto Depreciación
<b>50307</b>	Gasto Servicios Profesionales
<b>50308</b>	Arrendamiento
<b>504</b>	Gastos Financieros
<b>50401</b>	Gasto Intereses
<b>600</b>	Ganancia (Pérdida) antes de 15% a Trabajadores e Impuesto a la Renta
<b>601</b>	15% Participación Trabajadores
<b>602</b>	Ganancia (Pérdida) Antes de Impuestos
<b>603</b>	Impuesto a la Renta Causado

Fuente: Superintendencia de Compañías

**ANEXO 11: FOTOGRAFÍAS**

*Figura 25. Entrevista a Empleado*



*Figura 26. Entrevista a Propietario*