



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

TRABAJO DE GRADO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS
PARA LA EMPRESA “LA LICO LICORES” UBICADA EN LA CIUDAD DE
IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA

EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: REVELO QUIÑONEZ GABRIELA FERNANDA

DIRECTORA: Dra. Soraya Rhea

Ibarra, febrero 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata sobre la investigación dentro de la empresa para proponer un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA EMPRESA “LA LICO LICORES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, que surgió como resultado de una investigación apoyada en técnicas que han proporcionado información sobre el funcionamiento de la misma, sobre el desarrollo de los procesos administrativos, financieros a través de la aplicación de las técnicas de investigación y el análisis de los datos obtenidos, ha sido posible identificar el problema que radica en el aspecto administrativo, el cual es la ausencia de un manual administrativo financiero que guíe el accionar de los integrantes de la empresa. La propuesta que se presenta en el capítulo III de este proyecto contiene los principales procedimientos, políticas y normas legales en materia administrativa, y financiera adaptados a la situación real de la empresa LA LICO LICORES, mediante su puesta en práctica se pretende corregir y mejorar los procesos, adicionalmente robustecer el control interno con la finalidad de optimizar los recursos, armonizar el trabajo en equipo y ofrecer servicios de alta calidad a la ciudadanía de la provincia de Imbabura, con miras al fortalecimiento institucional. Se puede acotar que el beneficiario directo al instituirse este manual de procedimientos administrativo y financieros es el propietario de la empresa puesto que cuenta con una guía documentada de fácil comprensión y acondicionada a las necesidades que presenta el entorno en el cual se desarrollan las actividades diarias, como referente para la ejecución eficiente y eficaz, facilitando la rendición de cuentas ante los organismos de control internos y externos; en segunda instancia se beneficiará a los clientes al tener acceso a servicios de alta calidad y atención. El éxito en la implementación de este manual que significa alcanzar las expectativas trazadas, implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entregue todo su potencial para la consecución satisfactoria de los objetivos empresariales.

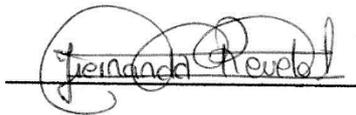
EXECUTIVE SUMMARY

This project is about research within the company to propose a MANUAL OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES FOR FINANCIAL COMPANY " LA LICO LICORES " LOCATED IN THE CITY IBARRA, IBARRA Canton , Imbabura province , which emerged as a result of research supported techniques that have provided information on the operation of the same , on the development of administrative , financial, through the application of research techniques and analysis of data from processes , it has been possible to identify the problem lies in the administrative side , which is the absence of an administrative financial handbook to guide the actions of the members of the company . The proposal presented in Chapter III of this project contains the main procedures, policies and legislation on administrative, financial and adapted to the actual situation of the company LA LICO LICORES, through its implementation is intended to correct and improve processes, further strengthen the internal control in order to optimize resources, harmonize teamwork and provide high quality services to citizens in the province of Imbabura, for institutional strengthening. You can limit the direct beneficiary to be instituted this manual administrative and financial procedures is the owner of the company since it has a documented comprehensive guidebook and fitted to the needs presented by the environment in which daily activities are developed, as a benchmark for the efficient and effective implementation , facilitating accountability to the agencies of internal and external control, in the second instance will benefit customers by having access to high quality services and care. The successful implementation of this manual which means reaching the expectations outlined involves the commitment of all human talent, motivated by a sense of belonging deliver its full potential for the successful achievement of business objectives.

AUTORÍA

DECLARACIÓN

Yo REVELO QUIÑONEZ GABRIELA FERNANDA, con cédula de identidad 100334664-8, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las fuentes de información que se incluyen en este documento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gabriela Revelo', is written over a horizontal line.

FIRMA

100334664-8

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

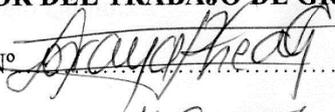
En mi calidad de Director (a) de Trabajo de Grado presentado por el egresado(a) REVELO, QUIÑONEZ GABRIELA FERNANDA para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A. cuyo tema es “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA EMPRESA “LA LICO LICORES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN 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 a los 12 días del mes de Febrero de 2014.

Dra. Soraya Rhea

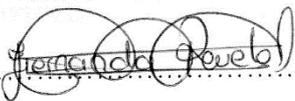
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

C.C. N° 

1001693256

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

Yo, **Gabriela Fernanda Revelo Quiñonez**, con cédula de identidad N°.100334664-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA EMPRESA “LA LICO LICORES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

f).....

AUTORA: Gabriela Fernanda Revelo Quiñonez

C.I.: 100334664-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100334664-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Gabriela Fernanda Revelo Quiñonez		
DIRECCIÓN:	Brasil s/n y Honduras frente 4-37		
EMAIL:	fercha.88@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0995566795
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	ELABORACIÓN DE UN “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA EMPRESA “LA LICO LICORES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”		
AUTOR (ES):	Gabriela Fernanda Revelo Quiñonez		
FECHA:	2014 Febrero		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.		
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. Soraya Rhea		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo Gabriela Fernanda Revelo Quiñonez, con cédula de identidad Nro. 1003346648, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, Febrero del 2014

LA AUTORA:

Firma: 

Nombre: Gabriela Fernanda Revelo.

C.I. 100334664-8

ACEPTACIÓN:

Firma: 

Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Con todo el amor del mundo dedico este trabajo a Dios que me ha dado la vida, que fue el creador de todas las cosas, el que me ha sabido fortalecerme para continuar cuando a punto de caer he estado; con toda la humildad que de mi corazón puede emanar y llegar a cumplir una meta en mi vida.

A mi Madre Bertha Quiñonez por estar ahí cuando más los necesité.

A mi cuñado Karlitos Flanagan por su constante ayuda y por creer siempre en mi capacidad de triunfar.

A mi novio Fabricio por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles y ser testigo de mi constante lucha.

A mi padre que con su sabiduría me ha mostrado el don de la humildad y ha fortalecido mi carácter para seguir en la lucha diaria del vivir.

A mis hermanos quienes crecieron junto a mí y me han dado su amor incondicional.

Fernanda Revelo

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible.

A mis padres y demás familiares ya que me brindan el soporte, la alegría y haberme dado la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mi querida Universidad Técnica del Norte y a todos los que la conforman, quienes me brindaron sus conocimientos, los mismos que me servirán en la vida como profesional y personal.

Un agradecimiento especial a mis queridos profesores, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran enseñanza que me brindaron durante toda mi carrera estudiantil.

PRESENTACIÓN

La siguiente investigación trata de la ejecución de un manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa LA LICO LICORES, mismo que admitirá salvaguardar los recursos financieros, humanos, tecnológicos ya que va a generar un control adecuado dando lugar a la aplicabilidad del manual para lograr los objetivos de la empresa. En esta investigación realizada se desarrollan cuatro capítulos, en los que se describe como:

Primer capítulo, el diagnóstico situacional de la empresa, información que nos arrojó el análisis de la actualidad de la empresa, el desarrollo, control de información y documentación financiera.

Segundo capítulo, esta división contiene todo sobre el marco teórico que está debidamente fundamentada con bibliografías, linkografías, SENA, etc. Lo que se convierte en el pilar fundamental para el desarrollo del trabajo de investigación.

Tercer capítulo, el desarrollo de la propuesta, en donde se muestran misión, visión, objetivos, valores, principios, políticas, procedimientos administrativos y financieros para proteger los recursos.

Cuarto capítulo, se plasma el análisis de cada uno de los impactos que perjudican o que ayudan al mejoramiento de la empresa. Con los resultados obtenidos se puede ver claramente que el manual administrativo y financiero mejorara el desempeño en cada una de las áreas antes mencionadas.

OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico técnico situacional de la Empresa “LA LICO LICORES” para identificar la situación actual en la administración y utilización de instrumentos administrativos en el cumplimiento de las actividades del personal que laboran en la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Determinar la estructura organizacional de la Empresa La Lico Licores.
- ✚ Identificar el proceso contable y financiero de la Empresa La Lico Licores.
- ✚ Analizar la calidad de los productos ofertados de la Empresa La Lico Licores.
- ✚ Determinar la administración del talento humano en la Empresa La Lico Licores.

JUSTIFICACIÓN

Con la propuesta planteada a través de una investigación teórica y práctica que se pretende implementar en la empresa La Lico Licores un manual de procedimientos administrativos y financieros la cual permitirá determinar la situación actual y real de la misma.

Esta descrita de la manera más sencilla posible de los procesos y procedimientos administrativos y financieros para determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las entidades se ven amenazadas por los cambios de las políticas económicas que suceden en el Ecuador, experimentando detrimentos, dificultades en las diferentes actividades económicas lo que conlleva a una exploración de soluciones expeditas y efectivas para empresas comercializadoras dentro del Ecuador.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO ...	¡Error! Marcador no definido.
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO.	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. Análisis externo – macroambiente.....	3
1.2.1. Político.....	3
1.2.2. Económico.....	3
1.2.3.Social.....	5
1.2.4. Tecnológico	6
1.3. Fuerzas de porter – microambiente.....	6
1.3.1. Rivalidad entre competidores.	6
1.3.2. Amenaza de la entrada de nuevos competidores.....	6
1.3.3. Amenaza del ingreso de productos sustitutos.....	6
1.3.4. Poder de negociación de los proveedores.	7
1.3.5. Poder de negociación de los consumidores.	7
1.4. Objetivo de diagnostico.....	7
1.4.1.Objetivo general	7
1.4.2.Objetivos específicos	7
1.6. Indicadores	8

1.6.1. Estructura organizacional	8
1.6.2. Proceso contable y financiero	8
1.6.3. Calidad de los productos	8
1.6.4. Talento humano	8
1.8. Identificación de la población	10
1.8.1. Población Universo	10
1.8.2. Determinación de la Muestra	10
1.8.3. Información Primaria	11
1.8.3.1 Encuestas	11
1.8.3.2. Entrevista	11
1.8.4. Información Secundaria.....	11
1.8.5. Tabulación de la Información	11
1.7. MATRIZ FODA	34
1.7.1 Fortalezas	34
1.7.2 Oportunidad.....	34
1.7.3 Debilidades	35
1.7.4 Amenazas.....	35
1.8. CRUCES ESTRATÉGICOS	36
1.9. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	37
CAPÍTULO II.....	38
2. MARCO TEÓRICO.....	38
2.1. Empresa.....	38
2.1.1. Importancia de una Empresa	38
2.1.2. Clasificación de Empresas	39
2.2. El Empresario	40
2.3. Personas.....	41
2.3.1. Clasificación de personas	41
2.4. Registro Único del Contribuyente (RUC)	42
2.5. Contribuyente	42
2.6. Responsable.....	42
2.7. Administración	43
2.7.1. Elementos básicos de la administración	43
2.7.2. Principios Generales de la Administración	44
Tabla 23. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN	44

2.8. La Organización.....	45
2.8.1. Proceso de Organización	45
2.8.2. Clasificación de la Organización	46
2.9. El Organigrama.....	48
2.10.Dirección.	49
2.11. Relaciones Humanas	50
2.12. Control	50
2.12.1. Elementos de Control.....	50
2.13. Contabilidad	50
2.13.1. El objetivo básico de la contabilidad	51
2.13.2. Importancia de la contabilidad	51
2.13.3. Clasificación de la contabilidad	51
2.14. La cuenta contable	52
2.14.1. Plan de cuentas	52
2.15. Ecuación contable	52
2.16. Proceso Contable	53
2.17. Estados financieros	54
2.18. Las NIIF para PYMES	55
2.19. Manuales	55
2.19.1. Ventajas:	56
2.19.2. Desventajas:	57
2.19.3. Tipos de Manuales.....	57
2.19.3. Contenido de Manuales	59
2.20. Los Flujogramas.....	60
2.21. Procesos	62
2.21.1 Ciclo del proceso.....	62
2.22. PROCEDIMIENTOS.	62
2.22.2. Tipos de procedimientos	63
2.22.3. Implementación del Manual de procedimientos	64
2.23. Servicio nacional de aduanas del ecuador resolución SENAE- dgn- 2013-00-re.....	65
CAPÍTULO III.....	69
3. PROPUESTA	69
3.1. PROPUESTA ADMINISTRATIVA	69

3.1.1. INTRODUCCIÓN	69
3.1.2. Objetivos	70
3.1.3. Políticas	70
3.1.4. Valor	72
3.1.5. Principios	73
3.1.6. Misión y Visión	73
3.1.7. MARCO LEGAL	74
3.1.8. NIVELES ADMINISTRATIVOS	87
3.1.9. DIRECTORIO	88
3.1.10. Estructura organizacional	88
3.1.11. MANUAL DE FUNCIONES	89
3.2. PROPUESTA FINANCIERAS	100
3.2.1. Introducción	100
3.2.2. Objetivos del manual o modelo financiero	100
3.2.3. Políticas financieras	101
3.2.4. Base legal	101
3.2.5. Descripción narrativa del proceso.	104
Manual de Procesos Financieros	107
3.2.6. Flujogramas o diagramas de flujo	108
3.2.7. Manual de procedimientos	115
3.2.8. PLAN DE CUENTAS	122
3.2.9. Formularios o impresos	127
CAPITULO IV	133
4. IMPACTOS	133
4.1. INDICADORES DE IMPACTOS	133
4.2. IMPACTO ECONÓMICO	134
4.3. IMPACTO SOCIAL	135
4.4. IMPACTO EMPRESARIAL	137
4.5. IMPACTO ÉTICO	138
4.6. IMPACTO GENERAL	139
CONCLUSIONES	141
RECOMENDACIONES	142
BIBLIOGRAFÍA	143
LINCOGRAFÍA	145

ANEXOS	146
Anexo 1:	147
Anexo 2:	148
Anexo 3:.....	147
Anexos4:.....	149
Anexos5:.....	152

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. PARTIDAS ARANCELARIAS SOBRE LAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS	4
Tabla 2. MATRIZ DE DIAGNOSTICO	9
Tabla 3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	10
Tabla 4. CAPACITACIÓN.....	16
Tabla 5. REMUNERACIÓN	17
Tabla 6. INSTRUCCIÓN.....	18
Tabla 7. ESTABILIDAD LABORAL	19
Tabla 8. HERRAMIENTAS PARA EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	20
Tabla 9. EXISTENCIA DE POLÍTICAS EMPRESARIAL.....	21
Tabla 10. SANCIONES.....	22
Tabla 11. TRATO PERSONAL	23
Tabla 12. EXISTENCIA DE UN MANUAL	24
Tabla 13. DESEMPEÑO LABORAL	25
Tabla 14. PRECIO PRODUCTO.....	27
Tabla 15. CALIDAD DEL PRODUCTO.....	28
Tabla 16. ATENCIÓN QUE BRÍNDALA EMPRESA	29
Tabla 17. TIEMPO DE ENTREGA.....	30
Tabla 18. FORMA DE ENTREGA DE PEDIDO.....	31
Tabla 19. VALOR DE TRANSPORTE.....	32
Tabla 20. CONDICIONES DEL PRODUCTO.....	33
Tabla 21. CRUCES ESTRATÉGICOS MATRIZ FODA.....	36
Tabla 22. CLASIFICACIÓN DE EMPRESA.....	39
Tabla 23. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	44
Tabla. 24 TIPOS DE ESFUERZO	47
Tabla 25. EL TRABAJO Y SU RESPONSABILIDAD.....	47
Tabla 26. TIPOS DE ORGANIGRAMA.....	49
Tabla 27. MANUAL DE ORGANIZACIÓN	59
Tabla 28. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	64
Tabla 30. PRINCIPIOS Y VALORES	73
Tabla 31. DIRECTORIO DE LA EMPRESA LA LICO LICORES	88
Tabla 32. PROPIETARIO	90
Tabla 33. GERENCIA.....	91
Tabla 34. TALENTO HUMANO	92
Tabla 35. CONTADOR (A)	93
Tabla 36. CAJERO (A)	95
Tabla 37. VENDEDOR (A) INTERNO	97
Tabla 38. VENDEDOR (A) EXTERNO	98
Tabla 39. BODEGUERO (A).....	99
Tabla 40. MAPA DE PROCESO	104
Tabla 41. BALANCE SITUACIÓN FINANCIERA.....	107
Tabla 42. SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS.....	108
Tabla 43. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	115
Tabla 44. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ADQUISICIONES.....	116
Tabla 45. PROCESO PARA CAJA CHICA	117
Tabla 46. PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE NÓMINA	118
Tabla 47. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE VENTAS INTERNAS	119
Tabla 48. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE VENTAS EXTRAS	120

Tabla 49. PROCEDIMIENTO PARA CIERRE DE CAJA.....	121
Tabla 50. PROCEDIMIENTO COMPROBANTES DE INGRESO	122
Tabla 51. PLAN DE CUENTAS	123
Tabla 52. MODELO DE FACTURA	127
Tabla 53. COMPROBANTE DE INGRESO.....	128
Tabla 54. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	129
Tabla 55. ESTADO DE RESULTADOS.....	130
Tabla 56. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	131
Tabla 57. ESTADO DE RESULTADO DE PATRIMONIO	132
Tabla 58. COMPROBANTE DE EGRESO	132
Tabla 59. MATRIZ DE IMPACTOS	133
Tabla 60. IMPACTO ECONÓMICO	134
Tabla 61. IMPACTO SOCIAL	135
Tabla 62. IMPACTO EMPRESARIAL.....	137
Tabla 63. IMPACTO ÉTICO	138
Tabla 64. IMPACTO GENERAL.....	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. IMPORTACIÓN DE LICORES AL ECUADOR	3
Gráfico 2. CONSUMO DE ALCOHOL EN EL ECUADOR	5
Gráfico 3. CAPACITACIÓN	16
Gráfico 4. REMUNERACIÓN	17
Gráfico 5. INSTRUCCIÓN	18
Gráfico 6. ESTABILIDAD LABORAL	19
Gráfico 7. HERRAMIENTAS NECESARIAS	20
Gráfico 8. EXISTENCIA DE POLÍTICA	21
Gráfico 9. EXISTENCIA SANCIONES	22
Gráfico 10. TRATO PERSONAL	23
Gráfico 11. EXISTENCIA DE UN MANUAL	24
Gráfico 12. DESEMPEÑO LABORAL	25
Gráfico 13. PRECIO DE ADQUISICIÓN	27
Gráfico 14. CALIDAD DE PRODUCTO	28
Gráfico 15. TIEMPO DE ENTREGA	30
Gráfico 16. FORMA DE ENTREGA	31
Gráfico 17. PRECIO DEL TRANSPORTE	32
Gráfico 18. CONDICIONES DEL PRODUCTO	33
Gráfico 19. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN	43
Gráfico 20. PROCESO DE ORGANIZACIÓN	45
Gráfico 21. CLASIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	46
Gráfico 22. CAPACITACIÓN	48
Gráfico 23. PROCESO CONTABLE	53
Gráfico 24. SIMBOLOGÍA	61
Gráfico 25. CICLO DEL PROCESO	62
Gráfico 26. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	63
Gráfico 27. TIPOS DE PROCEDIMIENTOS	63
Gráfico 28. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	89
Gráfico 29. PROCESO PARA COMPROBANTE DE INGRESO	105
Gráfico 30 PROCESO PARA COMPROBANTE DE EGRESOS	106
Gráfico 31. FLUJOGRAMA PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL . 109	
Gráfico 32. FLUJOGRAMA PARA ADQUISICIONES	110
Gráfico 33. FLUJOGRAMA PARA CAJA CHICA	111
Gráfico 34. FLUJOGRAMA DE PAGO DE NÓMINA	112
Gráfico 35. FLUJOGRAMA PARA VENTAS INTERNAS	113

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

1.1. ANTECEDENTES.

En el año 2008 se crea la empresa “LA LICO LICORES” se encuentra situado en la ciudad de Ibarra, cantón Ibarra ubicado urbanamente en la provincia de Imbabura, localizada en la región andina del norte del Ecuador, conocida históricamente como “La Ciudad Blanca”. Los límites del Cantón son: al Norte con la provincia del Carchi, al Noroeste con la provincia de Esmeraldas, al Oeste con los cantones Urcuquí, Antonio Ante y Otavalo, al este con el cantón Pimampiro.

Hoy en día una empresa esta necesariamente obligada a mejorar su administración, mediante una nueva implementación de técnicas de control que faciliten al gerente la toma de decisiones y acciones correctivas para poder incrementar la demanda, competencia, nuevos productos, mejora continua del servicio, entre otros.

La empresa “LA LICO LICORES” fue creada en el año 2008, es una empresa que se dedica a la venta y distribución de bebidas alcohólicas, acaparando todos los centro de distracción nocturna en la ciudad de Ibarra como los principales distribuidores de licor, para los centros nocturnos y eventos; para brindar un mejor servicio cuenta con dos puntos de venta, que se encuentran ubicadas la distribuidora en las calles Grijalva 9-16 y Chica Narváez y el otro punto de venta en la Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Sánchez; en la cual la distribuidora se encarga únicamente de la distribución a los clientes mayoristas y el otro puntos de venta son exclusividad de los clientes minoristas.

La empresa antes mencionada ha venido ofreciendo calidad y garantía desde el año 2008 hasta la actualidad, tanto en el servicio como en el producto de bebidas alcohólicas, debido a que hay una variedad de bebidas alcohólicas, que no poseen ningún registro sanitario considerando que el licor, es un producto que tiene un alto índice de contrabando, la empresa garantiza el producto que se oferta con el cumplimiento de la normativa que la ley exige con respecto a registro sanitario, impuestos y otros.

Dentro de le empresa existen 13 trabajadores que tienden a realizar actividadessegún el desarrollo de la misma, no hay una control sobre la asignación de responsabilidades asignadas a cada trabajador.El control administrativo y financiero, son falencias que posee la empresa ya que se manejan de una forma empírica, por ende no puede proyectarse a un crecimiento debido a que carece de una buena dirección empresarial profesional.

Para realizar un manual de procedimientos administrativos, financieros en la empresa la Lico Licores es importante partir de un diagnóstico que estudie lo externo e interno de la empresa, con el fin de planear políticas para aplicar una correcta solución a los problemas que se presenten en las labores diarias.

La presente investigación tiene como propósito elaborar un manual de procedimientos administrativos, financieros para la empresa antes mencionada el manual estará en función de las leyes, reglamentos e instructivos vigentes en nuestro país de igual forma se sustentará en los conceptos contables de general aceptación, normas internacionales de información financiera, leyes tributarias, código del trabajo, ley de aduana, que facilitarán un correcto ciclo contable. La elaboración de un manual administrativo – financiero es de enorme importancia para la empresa, tanto en la parte interna como la externa, teniendo la información y documentación a disposición permanente, para el propietario como para el personal que trabaja dentro de la empresa y así de esta manera poner en práctica dicho manual, de esta forma contaremos con un control y sistematización de la información para registrar los movimientos y sus actividades y por ende contar con una información confiable y oportuna para la toma de decisiones que permitan obtener la utilidad que conlleva a que una vez conocidos los resultados de un ejercicio contable el propietario determinara las falencias en cuanto a procesos y procedimientos que pueden ocasionar la falta de eficacia y eficiencia en las operaciones del negocio. El diagnóstico se realizará a la empresa LA LICO LICORES con el soporte del propietario, administración, distribuidores, empleados de la empresa, catedráticos por parte de la Universidad Técnica del Norte. El desarrollo mundial junto a la competencia, el avance tecnológico, la invención de nuevos productos, exige a las empresas un mejoramiento continuo en la administración, en el que se implementen técnicas de control y procesos que permitan mostrar la excelencia, y con claridad el desarrollo de las mismas.

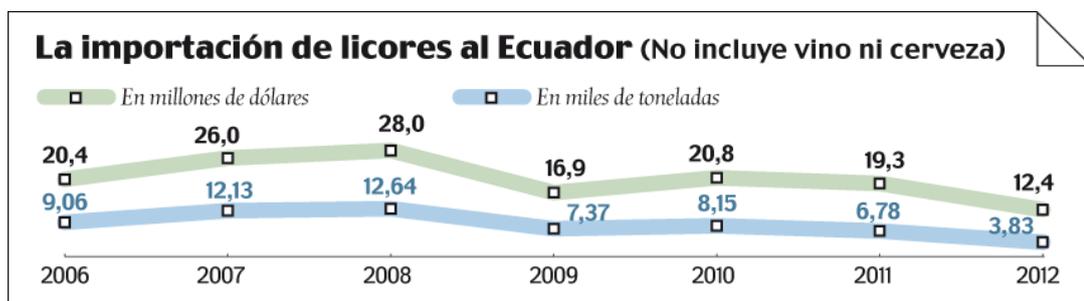
1.2. Análisis externo – macroambiente

1.2.1. Político

Hoy en día en el gobierno actual se ha dado especial trato a la comercialización de bebidas alcohólicas, ya sea por la restricción por el consumo o por la implementación de elevados impuestos a la importación de estas bebidas.

A partir del 20 de junio del 2010, los ministerios de Gobierno y Turismo resolvieron disponer la prohibición de venta de licores desde las 22:00 los días lunes a jueves, con excepción de discotecas y bares, que pueden servir estas bebidas hasta las 00:00; en tanto que los días viernes y sábados se comercializará este producto hasta las 02:00 horas; dicha medida se tomó en función de disminuir el consumo de alcohol, el cual fue relacionado la inseguridad en el país, se espera que mediante esta acción se fomente e impulse el turismo en el país.

Gráfico 1. IMPORTACIÓN DE LICORES AL ECUADOR



Fuente: Banco Central del Ecuador / EL COMERCIO

1.2.2. Económico

En el aspecto económico, de acuerdo a las políticas antes mencionadas este es un factor en el cual, si se ha perjudicado en el aspecto económico; no de una manera total, pero si parcial ya que, el alza de los impuestos a la importación de las bebidas alcohólicas se ha incrementado hasta en un 100% al costo de cada una de las bebidas, ocasionando un perjuicio directamente a los distribuidores que importan licor, ya que la compra de del licor de los centros de distracción nocturna los propietarios lo hacen a proveedores que están evadiendo impuestos, provocando con esto un detrimento económico al estado.

Tabla 1. PARTIDAS ARANCELARIAS SOBRE LAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS

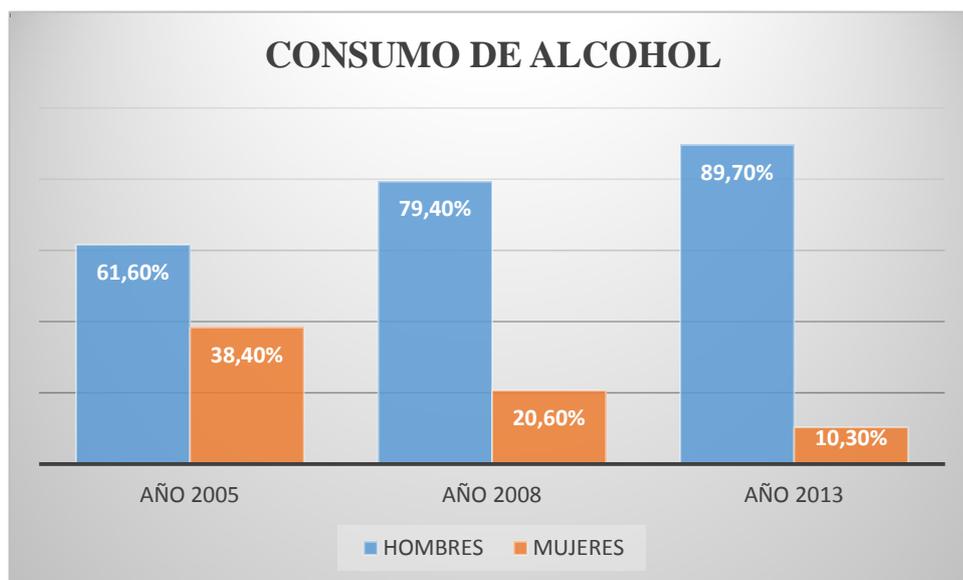
PARTIDA ARANCELARIA	DESCRIPCIÓN	ALÍCUOTA A APLICAR POR CADA UNO POR CIENTO EN VOLUMEN DE ALCOHOL POR LITRO DE BEBIDA (\$)
2203.00.00	Cerveza de Malta	0.0900
22.04	Vino de Uvas Frescas, incluso encabezado; Mosto de uva excepto de la partida 20.09:	
2204.10.00	Vino Espumoso	0.0900
2204.20	Los demás vinos; mosto de uva en el que la fermentación se ha impedido o cortado añadiendo alcohol:	
2204.21.00	En recipientes con capacidad igual o inferior a 2 litros	0.0900
2204.29.00	Los demás.	0.0900
2204.30.00	Los demás mostos de uva	0.0900
22.05	Vermut y demás vinos de uvas frescas preparados con plantas o sustancias aromáticas:	
2205.10.00	En recipientes con capacidad inferior o igual a 2 litros.	0.0900
2205.90.00	Los demás	0.0900
2206.00.00	Las demás bebidas fermentadas (por ejemplo: sidra, perada, agua, miel); mezcla de bebidas fermentadas y bebidas no alcohólicas no expresadas ni comprendidas en otra parte.	0.0900
22.08	Alcohol etílico sin desnaturalizar con grado alcohólico volumétrico inferior a 80% vol; aguardientes, licores y demás bebidas espirituosas:	
2208.20	Aguardiente de vino o de orujo de uvas:	
2208.20.10	Con grado alcohólico volumétrico superior o igual a 60% vol	0.0900
2208.20.90	Otros	0.0900
2208.30	Whisky:	
2208.30.10	Con grado alcohólico volumétrico superior a 60% vol	0.1600
2208.30.90	Otros	0.1600
2208.40	Ron y demás aguardientes de caña:	
2208.40.10	Ron	
2208.40.10.100	Ron procedente de la destilación, previa fermentación, de productos de la caña de azúcar. Con grado alcohólico volumétrico superior a 37% vol.	0.0900
2208.40.10.800	Los demás, Ron: Con grado alcohólico volumétrico hasta 37% vol.	0.0500
2208.40.90	Otros	0.0325
2208.50.00	Gin y Ginebra	0.1600
2208.60	Vodka:	
2208.60.10	Con grado alcohólico volumétrico superior a 60% vol.	0.0900
2208.60.90	Otros	
2208.60.90.100	Otros vodkas. Con grado alcohólico volumétrico superior a 37% vol.	0.0900
2208.60.90.800	Los demás, con grado alcohólico volumétrico hasta 37% vol.	0.0500
2208.70.00	Licores	0.1600
2208.90	Los demás:	
2208.90.20	++ suprimida ++	
2208.90.90	Otros	0.0900

Fuente: Banco Central del Ecuador

1.2.3. Social

En la parte social el gobierno ha intervenido bastante a través de las políticas económicas, de manera que el incremento del precio del licor, es una estrategia para que la gente deje de consumir alcohol, sin embargo los consumidores no han dejado de consumir si no que han remplazado su bebida por otra de menor valor. A la vez que prohibió el expendio de bebidas alcohólicas los días domingos, sin embargo los consumidores adquieren el licor con anticipación y no han dejado de consumir. Por lo que es un producto el cual el consumidor no va a dejar de consumir por el simple hecho de que es un producto que satisface las necesidades de los clientes y consumidores.

Gráfico 2. CONSUMO DE ALCOHOL EN EL ECUADOR



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Como podemos observar el cuadro estadístico muestra que el consumo de alcohol en el Ecuador, con respecto a las políticas económicas que fueron reformadas por el gobierno, no ha influido en el consumo de alcohol, debido a que los consumidores dejaron de consumir productos importados, para consumir los productos nacionales.

1.2.4. Tecnológico

Dentro del ambiente tecnológico, esta empresa se desenvuelve de manera satisfactoria debido a que las ventajas de la tecnología es ahorrar tiempo, los pedidos que realiza la empresa y los clientes de la empresa lo hacen vía e-mail o llamada telefónica, garantizando la entrega efectiva del producto, de igual forma cuenta con un sistema contable que permite que el trabajo que realiza el departamento contable sea más veraz minimizando tiempo en actividades de control de inventarios, registro de productos, nómina de trabajadores, etc. La finalidad de la actualización tecnológica es brindar un valor agregado a la demanda de la distribuidora de licores.

1.3. Fuerzas de porter – microambiente

1.3.1. Rivalidad entre competidores.

LA LICO LICORES es una empresa que posee muchos competidores en un mercado de lo que es la distribución de bebidas alcohólicas a los centros de distracción nocturna (bares) considerando que algunos distribuidores son nuevos y otros son potenciales y determinan rentabilidad con el objetivo de acaparar el mercado, el propósito es a través del mejoramiento continuo de calidad y servicio.

1.3.2. Amenaza de la entrada de nuevos competidores.

En la ciudad de Ibarra es muy fácil entrar a un mercado sin depender de las barreras de entrada, sean fáciles o difíciles, lo complejo se encuentra en llegar con nuevos recursos, capacidades, constantes innovaciones en el precio, producto y servicio para lograr mantenerse dentro del mercado. Es así que la empresa La Lico Licores ha venido manteniéndose en el mercado debido a que siempre está innovando precio, producto y servicio.

1.3.3. Amenaza del ingreso de productos sustitutos.

En este tipo de mercado de distribución de bebidas alcohólicas si existe una amenaza impresionante del producto que sustituye, por un precio más bajo, al igual que la calidad; de esta manera reduciendo la utilidad de la empresa.

1.3.4. Poder de negociación de los proveedores.

La empresa la lico licores no tiene problema alguno con respecto a los proveedores, sin embargo hay suficientes proveedores la cual no hay un riesgo en donde los proveedores estén en condiciones de imponer sus políticas. Ya que los proveedores pueden ser remplazados por mejores propuestas de su misma competencia.

1.3.5. Poder de negociación de los consumidores.

La empresa La Lico Licores considera a los consumidores como parte esencial del negocio ya que la situación económica y la rentabilidad que proporciona la misma. A mayor organización de los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por consiguiente la empresa tendrá una disminución en los márgenes de utilidad. La empresa depende de sus clientes ya depende que cumplan con la satisfacción de todos los consumidores para el crecimiento de la misma, caso contrario no lograra mantenerse en el mercado.

1.4. Objetivo de diagnostico

1.4.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico técnico situacional de la Empresa “LA LICO LICORES” para identificar la situación actual en la administración y utilización de instrumentos administrativos en el cumplimiento de las actividades del personal que laboran en la empresa.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la estructura organizacional de la Empresa La Lico Licores.

-  Identificar el proceso contable y financiero de la Empresa La Lico Licores.
-  Analizar la calidad de los productos ofertados de la Empresa La Lico Licores.
-  Determinar la administración del talento humano en la Empresa La Lico Licores.

1.5. Variables

Gracias a las variables e indicadores propuestos se logrará reunir información que será de base para el logro de los objetivos.

-  Estructura organizacional
-  Proceso contable y financiero
-  Calidad de los productos
-  Talento humano

1.6. Indicadores

1.6.1. Estructura organizacional

-  Acta de Constitución
-  Organigrama
-  Manual de funciones
-  Procedimientos Administrativos

1.6.2. Proceso contable y financiero

-  Control Interno
-  Manual Administrativo
-  Manual financiero
-  Obligaciones Tributarias

1.6.3. Calidad de los productos

-  Atención al Cliente
-  Variedad
-  Distribución
-  Precio

1.6.4. Talento humano

-  Selección – personal
-  Nivel de educación
-  Horario de trabajo
-  Atención al cliente

1.7. Matriz de relación diagnóstico.

Tabla 2. MATRIZ DE DIAGNOSTICO

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA	PUBLICO
Determinar la estructura organizacional de la Empresa La Lico Licores	Estructura Organizacional	Organigrama Manual de procedimientos Administrativos y financieros Manual de Funciones Legislación	Entrevista Entrevista Encuesta Encuesta	Gerente Gerente Personal Personal
Identificar el proceso contable y financiero de la Empresa La Lico Licores.	Procesos administrativos, Contables – Financieros	Sistema Contable Manejo de Inventarios Conocimiento de leyes tributarias y contables Control Interno	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Gerente Gerente Gerente Gerente/ Contador
Analizar la calidad de los productos ofertados de la Empresa La Lico Licores.	Calidad del servicio/ productos	Atención al Cliente Variedad Tiempo/ distribución Precio	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Clientes Clientes Clientes Clientes
Determinar la administración del talento humano en la Empresa La Lico Licores.	Administración del talento humano	Selección - Personal Nivel de Educación Horario de Trabajo Atención al Cliente	Entrevista / Encuesta Entrevista / Encuesta Entrevista / Encuesta Entrevista / Encuesta	Propietario / Empleado Propietario / Empleado Propietario / Empleado Propietario / Empleado

FUENTE: La Lico Licores

ELABORADO:

La

autora

1.8. Identificación de la población

1.8.1. Población Universo

La población o universo de la presente investigación de campo fueron el Propietario, Gerente, la contadora, y 10 trabajadores los mismos que realizan actividades de ventas internas y externas, bodeguero.

Al mismo tiempo LA LICO LICORES en su base de datos cuenta con un total de 1000 clientes, pero no todos ellos son potenciales por lo que se ha tomado en cuenta a 50 clientes, los más significativos

Tabla 3.DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

POBLACIÓN O UNIVERSO	
Propietario	1
Gerente	1
Contadora	1
Empleados	10
Clientes	50
TOTAL	63

Fuente: Base de datos La Lico Licores

Elaborado por: Por la Autora

1.8.2. Determinación de la Muestra

Debido a que la población conformada por el propietario, gerente, contador, empleados y los clientes es menor a 100 integrantes, se utilizó la técnica del censo.

1.8.3. Información Primaria

Para la presente investigación se consideró como información primaria la siguiente:

1.8.3.1 Encuestas

Se realizó encuestas a los empleados y a los clientes de la empresa La Lico Licores. En forma de censo, con la finalidad de obtener información básica, lo que servirá de referencia para la elaboración de la propuesta.

1.8.3.2. Entrevista

La técnica que se aplicó en el desarrollo de la investigación fue la entrevista al propietario, gerente y a la contadora, para obtener información correcta y profunda del manejo de la empresa para lograr determinar soluciones a los problemas y por ende la elaboración del manual de procedimientos administrativos, financieros.

1.8.4. Información Secundaria

-  Textos de contabilidad, administración, economía y finanzas.
-  Textos de Organización, planificación y control
-  Texto de NIIF
-  Internet

1.8.5. Tabulación de la Información

Aplicadas las encuestas y las entrevistas, se procede realizar la tabulación de la información, así como también su análisis correspondiente, lo que conlleva a determinar un diagnóstico situacional de LA LICO LICORES.

✚ ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA “LA LICO LICORES“

La entrevista se realizó al propietario de la empresa LA LICO LICORES, con el propósito de recopilar información, que me permite conocer el desenvolvimiento de la empresa y descubrir las falencias.

1. ¿Cómo está formada la empresa desde el punto legal?

La empresa está formada legalmente de la siguiente manera, la empresa tiene un solo propietario la cual, está registrado su actividad económica en el servicio de rentas internas, que es representada por una persona natural que viene hacer el propietario.

2. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural – documentar?

La empresa actualmente no cuenta con ningún tipo de organigrama lo cual no podrá documentar porque hay una inexistencia de un organigrama.

3.¿Maneja la empresa un manual de funciones?

La empresa no maneja un manual de funciones, debido a que no existe un manual y por ende no hay la persona idónea que realice dicho manual, sin embargo eso no significa que no se establezca las funciones para el personal de la empresa, al momento de ingresar a trabajar a la empresa se le asigna sus funciones de una manera verbal y de forma empírica.

4. ¿Existen procedimientos administrativos dentro de la empresa?

La empresa si cuenta con procedimientos administrativos, pero no establece de una forma escrita todo se lo realiza de una forma verbal.

5. ¿Maneja políticas salariales dentro de su empresa, como las aplica?

Dentro de la empresa las políticas salarias se maneja de acuerdo a lo que establece el código de trabajo, se paga un sueldo básico unificado, si realizan horas extras, o trabajo en la noche se les paga con el respectivo % que establece la ley teniendo como base el código de trabajo que rige en nuestro país.

6. ¿De qué manera evalúa el desempeño de sus trabajadores?

El desempeño lo mide a través de los resultados y la forma de efectuar las actividades dentro de su puesto de trabajo.

7. ¿Existen reglamentos /sanciones en la empresa?

Dentro de la empresa no hay reglamentos y sanciones que estén establecidas, según como se van dando las anomalías en la empresa se sanciona de acuerdo a las inobservancias de los trabajadores y según la gravedad del caso.

8. ¿Cuenta con un plan de capacitación para al personal de la empresa?

La empresa no cuenta con un plan de capacitación para el personal, sin embargo cuando hay personal que se incorpora por primera vez a la empresa se le da unas instrucciones con relación a lo que tiene que hacer en su puesto de trabajo, que le enseña el propietario de la empresa.

✚ ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA

“LA LICO LICORES“

Luego de una conversación directa con la contadora de la empresa la lico licores me permitió obtener información más detallada acerca del manejo de la parte contable de la empresa antes mencionada.

1. ¿Tiempo de trabajo en la empresa?

El tiempo que trabaja en la empresa es de 8 meses.

2. ¿Qué sistema o programa contable maneja la empresa?

Para llevar los registros de contabilidad de la empresa la lico licores utiliza el programa PICO.

3. ¿Cómo controla los inventarios y cuál es su registro?

Los Inventarios se realizan cada semana los días lunes y se realiza de la siguiente manera, se imprime los inventarios que arroja el sistema y se procede hacer la constatación física de cada uno de los productos existentes en la empresa.

4. ¿La empresa dispone de un plan de cuentas?

La empresa la lico licores no dispone de un plan de cuentas. En el sistema si hay un plan de cuentas pero esa opción de plan de cuentas se encuentra desactiva debido a que cuando se compró el sistema, le vendieron al propietario por módulos y dentro de la compra que se realizó no está incluido el plan de cuentas.

5. ¿Qué informes presenta la empresa y cada que tiempo?

La empresa presenta informes de compras y ventas mensuales.

6. ¿Realiza reuniones para informar la situación financiera de la empresa?

No se realiza ningún tipo de reuniones para hablar sobre la información financiera de la empresa, solo el propietario me dice que imprima esos dos reportes que se menciona en la pregunta anterior.

7. ¿Cada que tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

Al momento que entro a trabajar en la empresa fue la única vez que tuvo una capacitación de cómo manejar el sistema por parte del ingeniero que les vendió el sistema solo en ese aspecto de ahí en nada más.

8. ¿Cómo contador que valor agregado brinda a la empresa?

Una de las cosas y la más importante es en el control de los inventarios el sistema que se aplica es muy eficaz, ya que no tenemos perdidas en inventario es un control excelente.

9. ¿Qué sugerencias daría para que mejore la empresa?

Una de las principales sugerencias seria tratar de comprar el sistema completo no por módulos debido a que el sistema por no ser completo hay muchas deficiencias en el proceso de poder llevar la contabilidad.

ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRES LICO LICORES

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en la empresa?

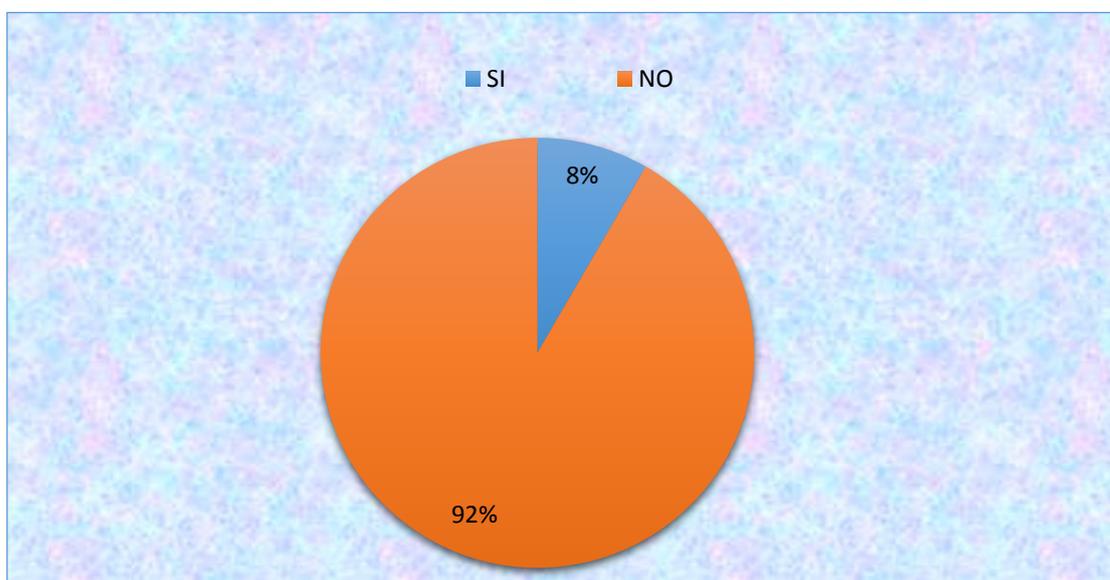
Tabla 4. CAPACITACIÓN

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	57%
NO	11	43%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 3. CAPACITACIÓN



FUENTE: Personal de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

La mayoría del personal manifiesta que no ha recibido ningún tipo de capacitación, por lo cual este dato es de importancia para la investigación.

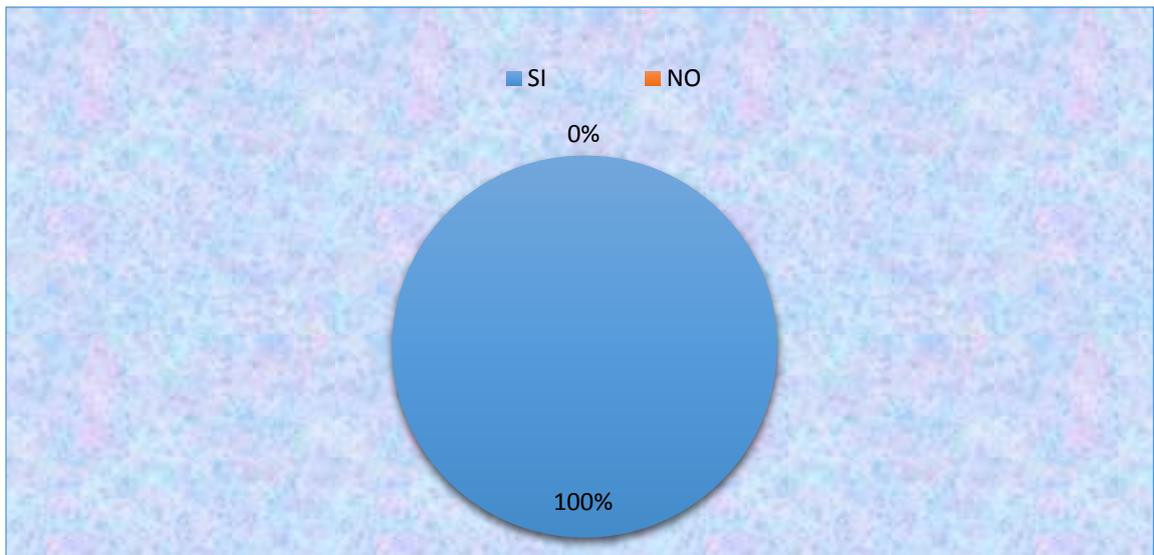
2. ¿La remuneración que percibe está acorde a lo que la ley establece?

Tabla 5. REMUNERACIÓN

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 4. REMUNERACIÓN



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

El personal encuestado en su totalidad recibe la remuneración laboral de acuerdo a lo que el código de trabajo establece. Esto indica que la empresa se rige dentro de la legislación laboral vigente.

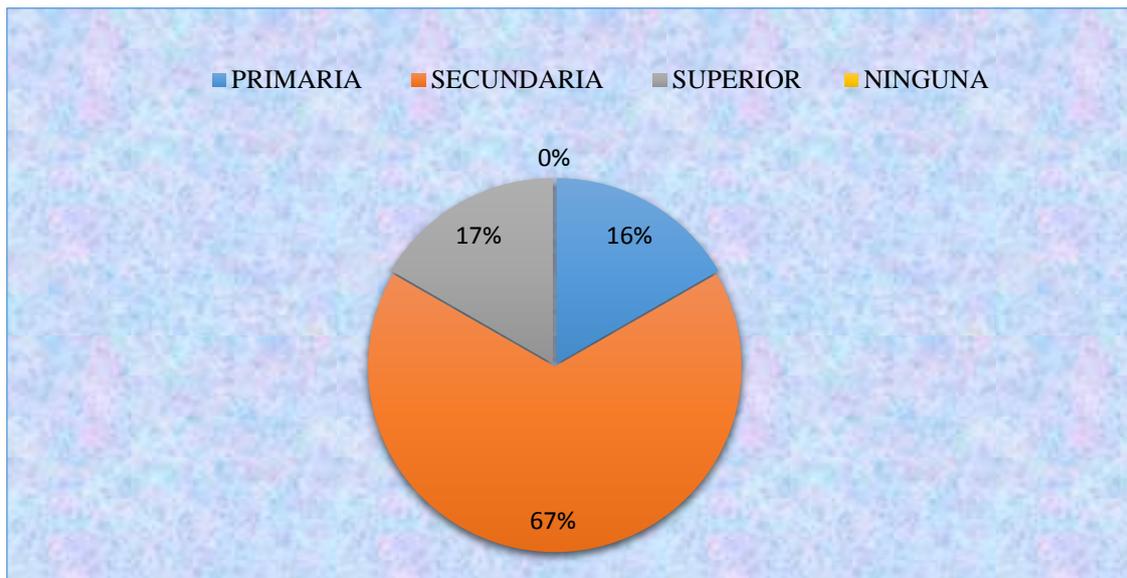
3. ¿Qué tipo de instrucción tiene?

Tabla 6. INSTRUCCIÓN

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	2	16%
SECUNDARIA	8	67%
SUPERIOR	2	17%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 5. INSTRUCCIÓN



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

La mayoría del personal posee una instrucción secundaria, en un segundo punto se encuentran la primaria y superior, lo que demuestra que no tienen un nivel de preparación académico suficiente, dato que se deberá tomar en cuenta para la investigación.

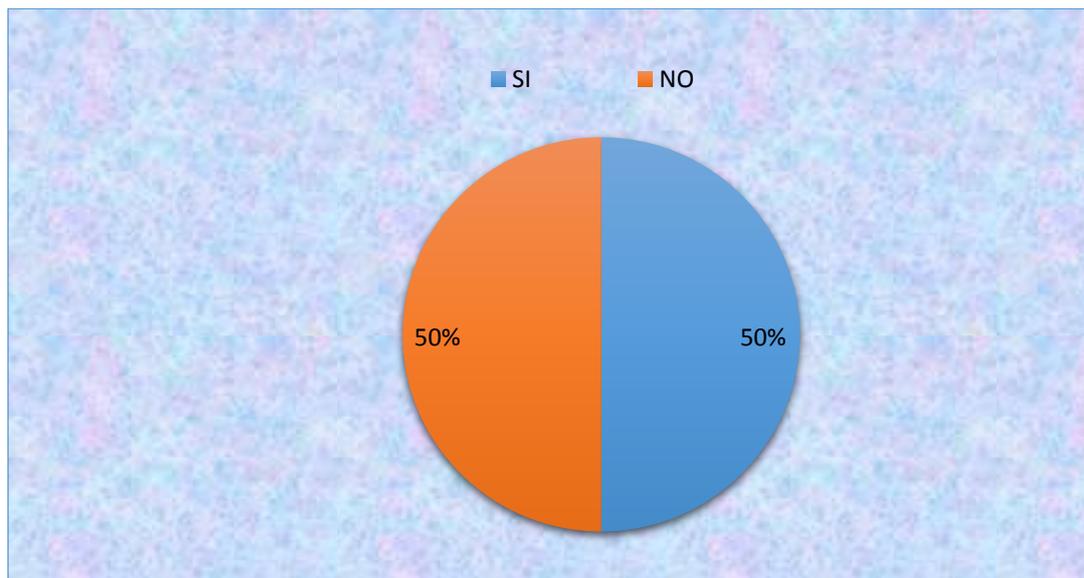
4. ¿La empresa le garantiza estabilidad laboral?

Tabla 7. ESTABILIDAD LABORAL

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	50%
NO	6	50%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 6. ESTABILIDAD LABORAL



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

La mitad de colaboradores consideran que la empresa garantiza estabilidad laboral y la otra mitad considera que no, ya que no se encuentran asegurados en el Instituto de seguridad social.

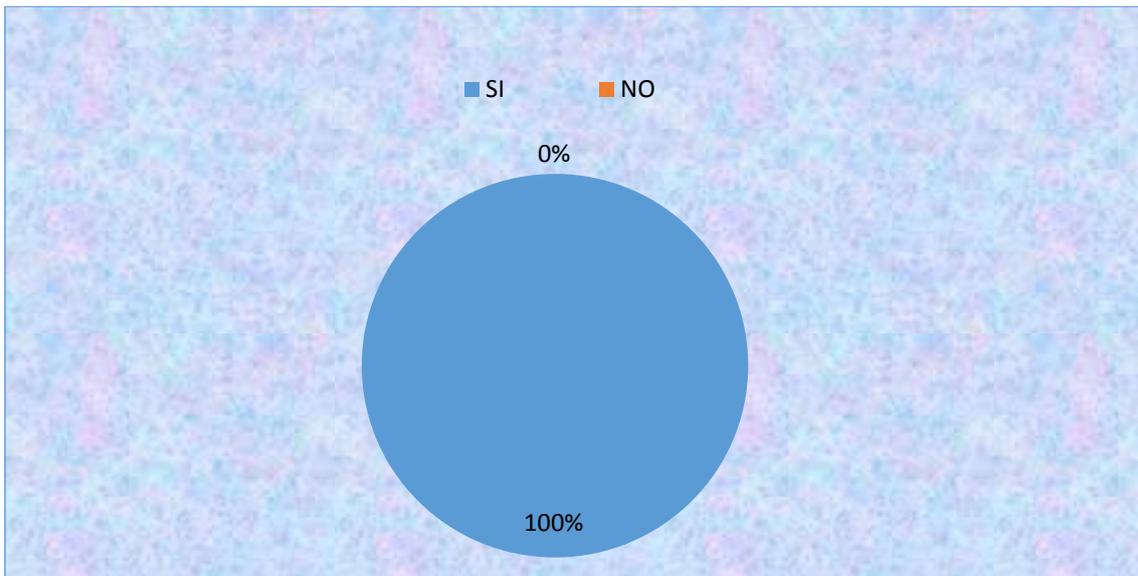
5. ¿Tiene las herramientas necesarias para ejecución de su trabajo?

Tabla 8. HERRAMIENTAS PARA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 7. HERRAMIENTAS NECESARIAS



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Todos los colaboradores responden de forma positiva en lo relacionado a Las herramientas necesarias para la ejecución de su trabajo, ya que la empresa lo facilita.

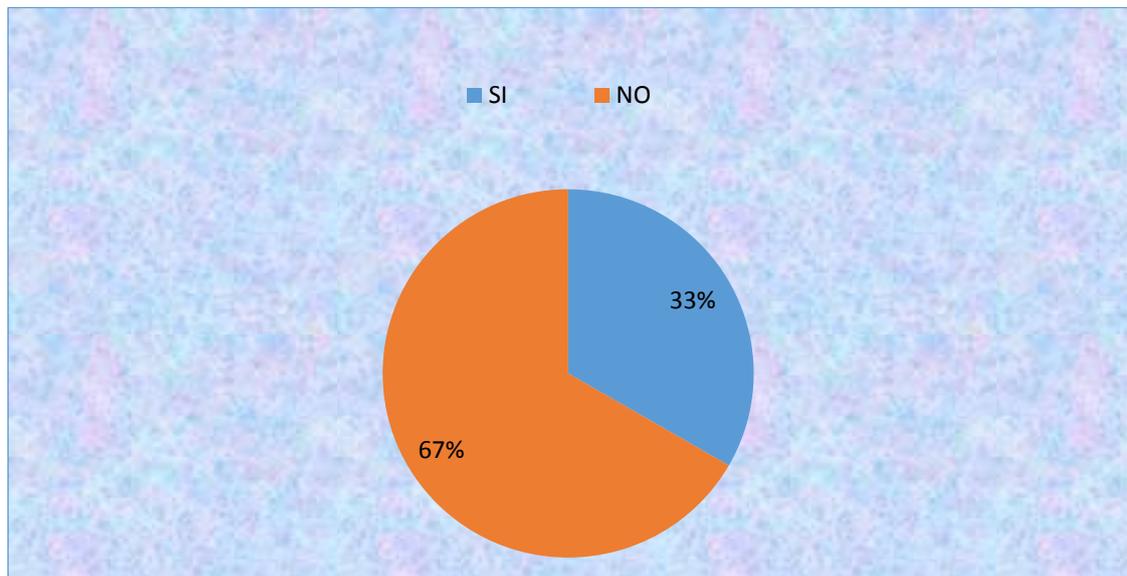
6. ¿Conoce si hay políticas dentro de la empresa?

Tabla 9. EXISTENCIA DE POLÍTICAS EMPRESARIAL

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 8. EXISTENCIA DE POLÍTICA



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

La mayoría de los trabajadores encuestados responden de forma negativa sobre la existencia de políticas, y el resto en forma positiva; lo cual podemos definir que si hay políticas, pero no están establecidas ni bien definidas, constituyéndose en una falencia dentro de la empresa.

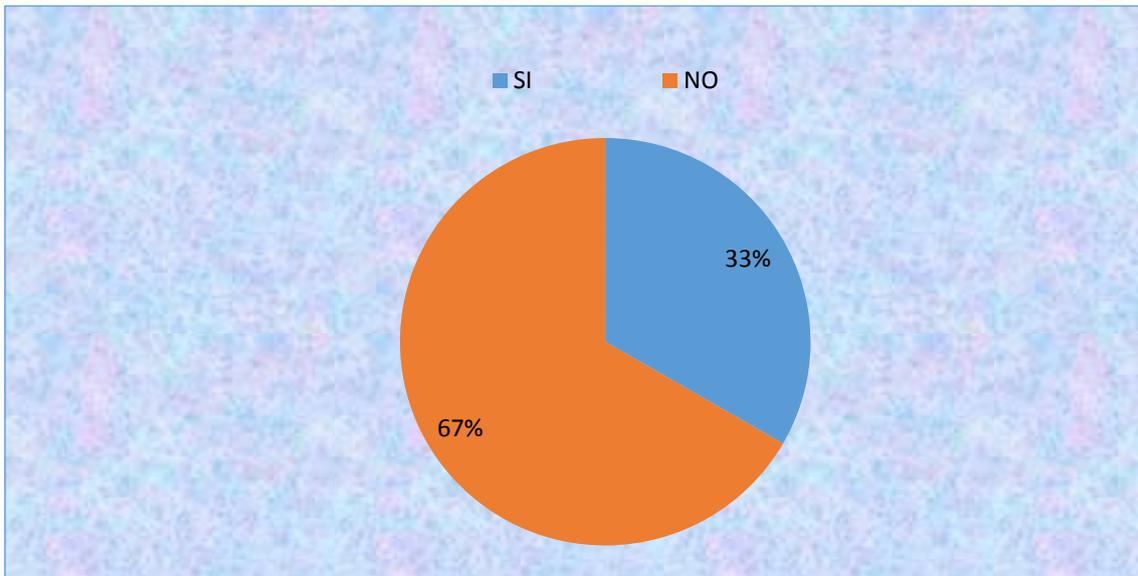
7. ¿Existen sanciones ante el incumplimiento de sus labores?

Tabla 10. SANCIONES

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 9. EXISTENCIA SANCIONES



La mayor parte del personal de la empresa responde que si hay sanciones ante el incumplimiento de sus labores, como podemos determinar que las sanciones existentes solo se las realiza a las personas encargadas de un departamento o una área que no se encuentran bien definidas por el hecho de que la empresa carece de un manual de funciones no hay una correcta aplicabilidad de políticas sancionadoras lo que conlleva a violentar un principio laboral.

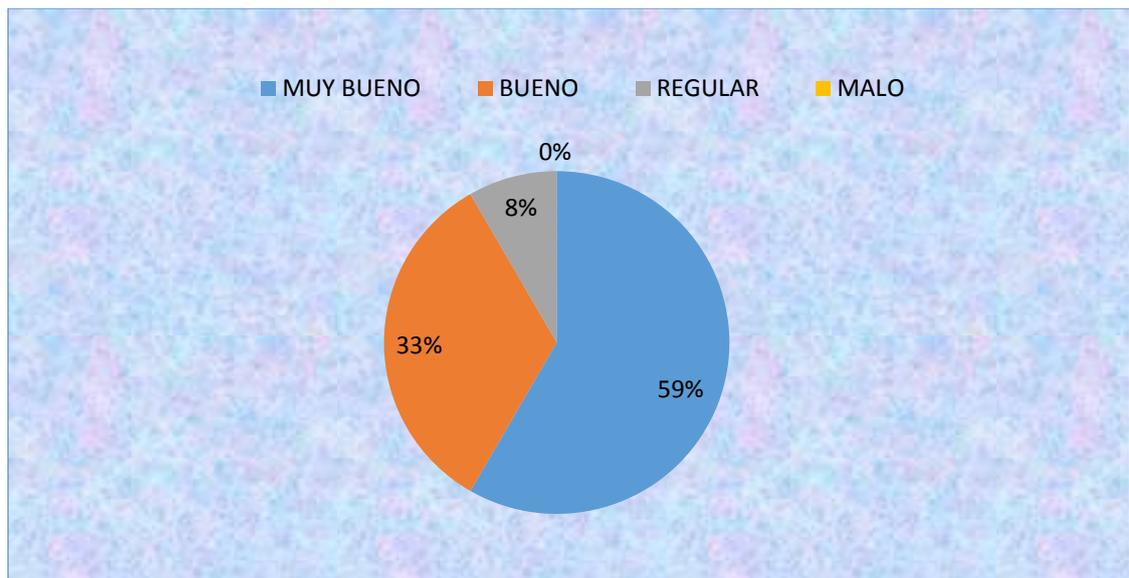
8. ¿Cómo considera el trato del gerente con sus colaboradores?

Tabla 11. TRATO PERSONAL

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	7	59%
BUENO	4	33%
REGULAR	1	8%
MALO	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 10. TRATO PERSONAL



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

En lo referente al trato del gerente a sus subordinados podemos considerar que se encuentra en un rango estable que es muy importante, ya que la empresa tiene buenos cimientos fortalecidos en el ambiente laboral, de esta manera con lleva a que las actividades se desarrollan con mucha responsabilidad por parte de los trabajadores.

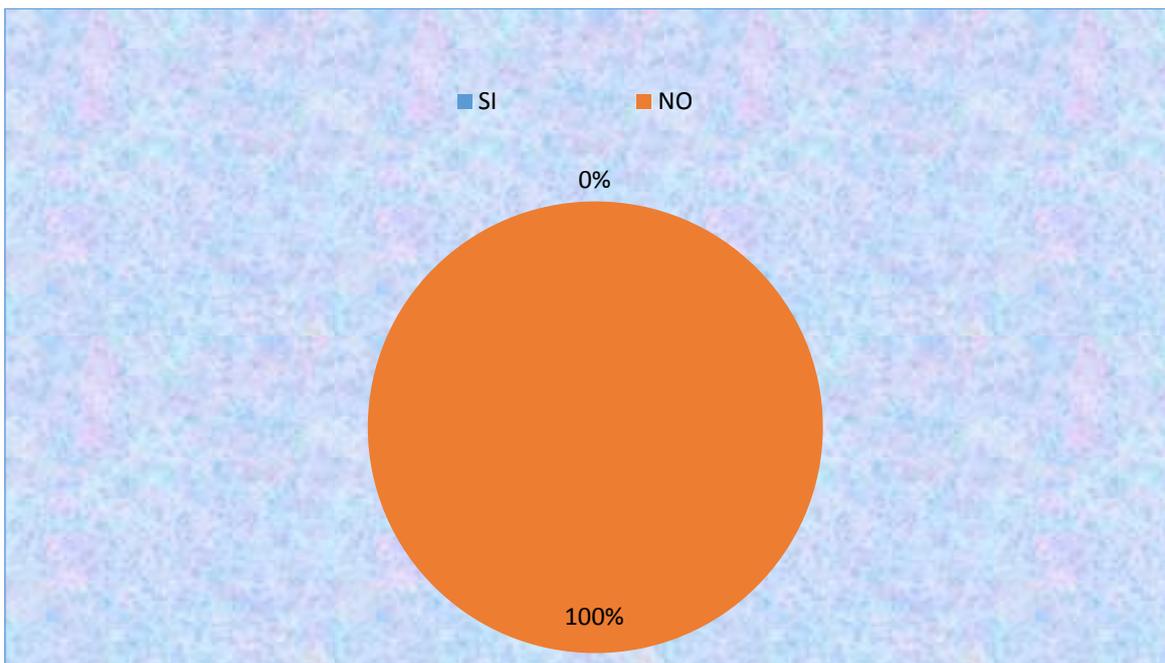
9. ¿Hay un manual o una guía para desarrollar las actividades que realiza en su puesto de trabajo dentro de la empresa?

Tabla 12. EXISTENCIA DE UN MANUAL

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 11. EXISTENCIA DE UN MANUAL



FUENTE: Personal de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Se puede observar a simple vista que no existe un manual o una guía para desarrollar las funciones que le corresponden a cada trabajador, constituyéndose en una debilidad para la empresa afectando al proceso dentro de la administración.

10. ¿Cómo considera su desempeño dentro del cargo que le han asignado?

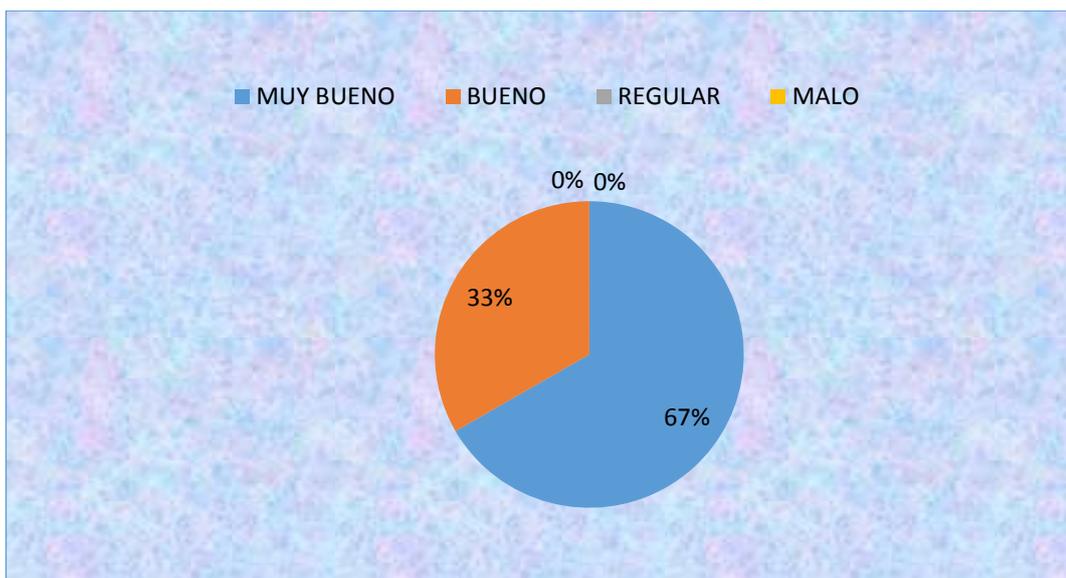
Tabla 13. DESEMPEÑO LABORAL

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	8	67%
BUENO	4	33%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Personal de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 12. DESEMPEÑO LABORAL



FUENTE: Personal de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

En relación con preguntas anteriores podemos observar que existe un buen desempeño laboral debido a que el gerente propietario ha sabido fomentar el trabajo en equipo y por ende un excelente ambiente laboral que permite desarrollar las actividades de la mejor manera logrando el objetivo deseado.

11. ¿Podría dar algunas sugerencias para el mejoramiento de la empresa?

Sería bueno tener por escrito las funciones que nos corresponde a cada uno y así evitar malos entendidos y garantizar un buen trabajo.

ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA LA LICO LICORES.

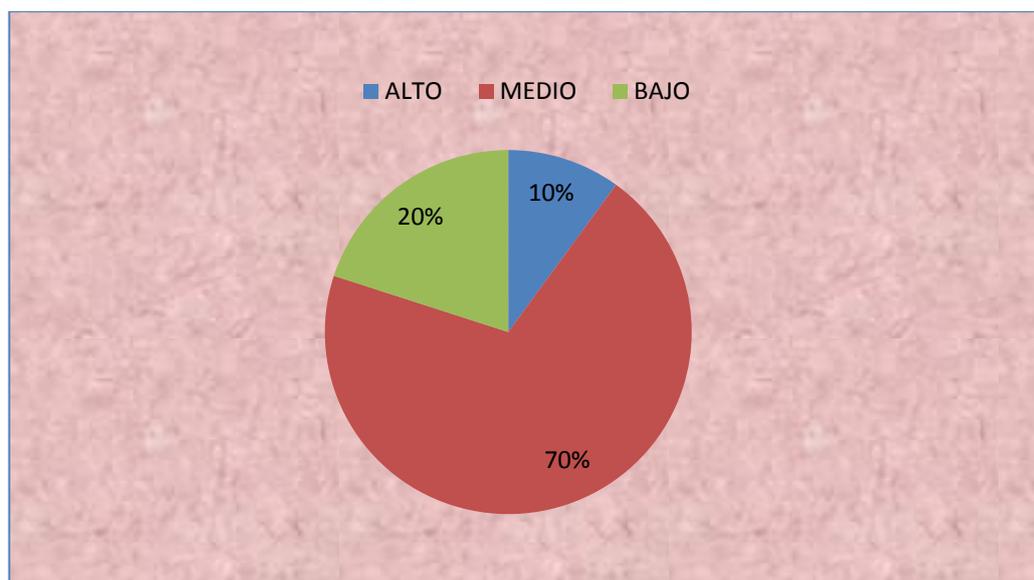
1. ¿Considera que el precio del producto que ha adquirido es?

Tabla 14. PRECIO PRODUCTO

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	5	10%
MEDIO	35	70%
BAJO	10	20%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 13. PRECIO DE ADQUISICIÓN



FUENTE: Clientes de la empresa
ELABORACIÓN: La autora

Los precios se dan en relación de la oferta y la demanda son precios que están en un rango considerable para la adquisición de los productos en relación a la competencia son inferiores eso hace que la adquisición sea factible en los puntos de ventas como en la distribuidora.

2. ¿Cree que la calidad del producto es?

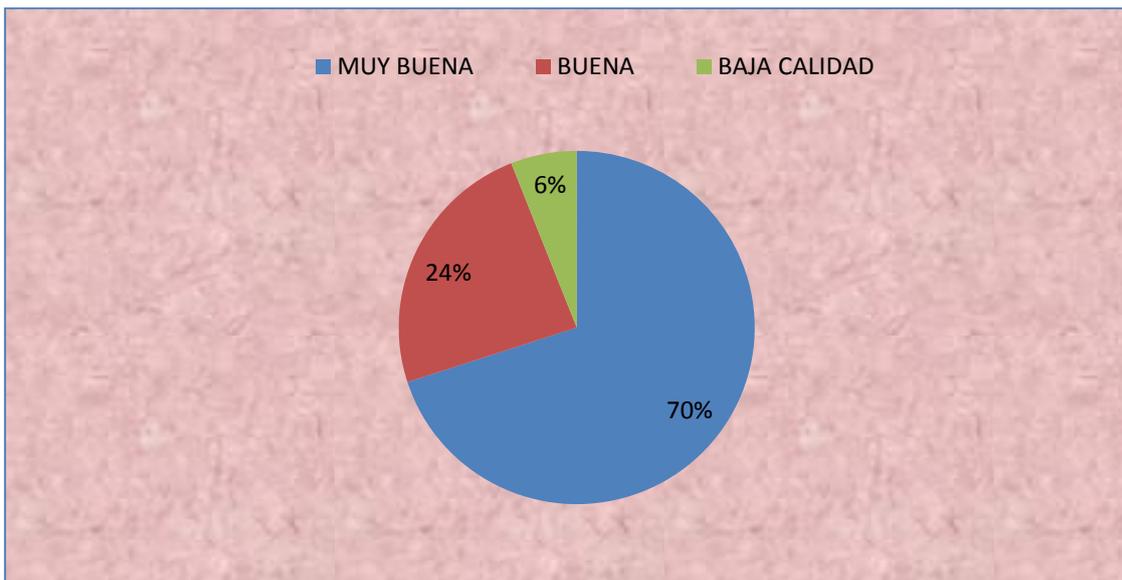
Tabla 15. CALIDAD DEL PRODUCTO

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	35	70%
BUENA	12	24%
BAJA CALIDAD	3	6%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 14. CALIDAD DE PRODUCTO



FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

La calidad del producto que vende la empresa está en un rango de buena aceptación por parte de los clientes con una suma de las dos variables. Para considerar un buen producto debe tener registro sanitario el nombre del importador y los respectivos sellos de seguridad en las tapas. Las bebidas que se obtenidas por medio del contrabando no poseen esas cualidades.

3. ¿Considera que la atención que le brinda La empresa La Lico Licores es?

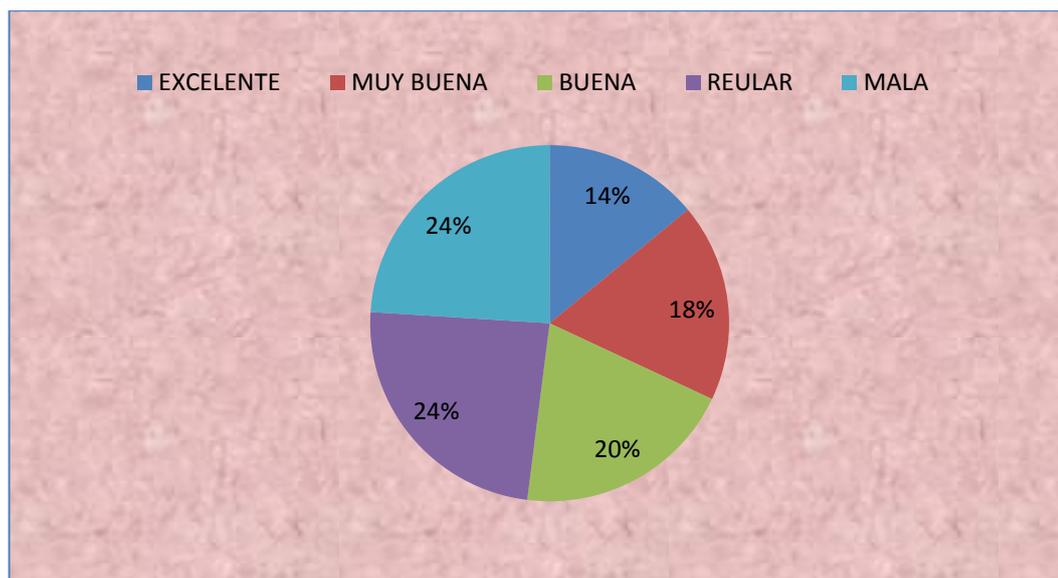
Tabla 16. ATENCIÓN QUE BRÍNDALA EMPRESA

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	14%
MUY BUENA	9	18%
BUENA	10	20%
REGULAR	12	24%
MALA	12	24%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico N° 15. INTENCIÓN AL CLIENTE



FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

La empresa no brinda atención adecuada lo que constituye una debilidad y retrasa el progreso de la misma debido a que existe una insuficiencia en capacitar al personal que no permite mejorar en atención al cliente.

4. ¿El tiempo de entregarle su pedido es?

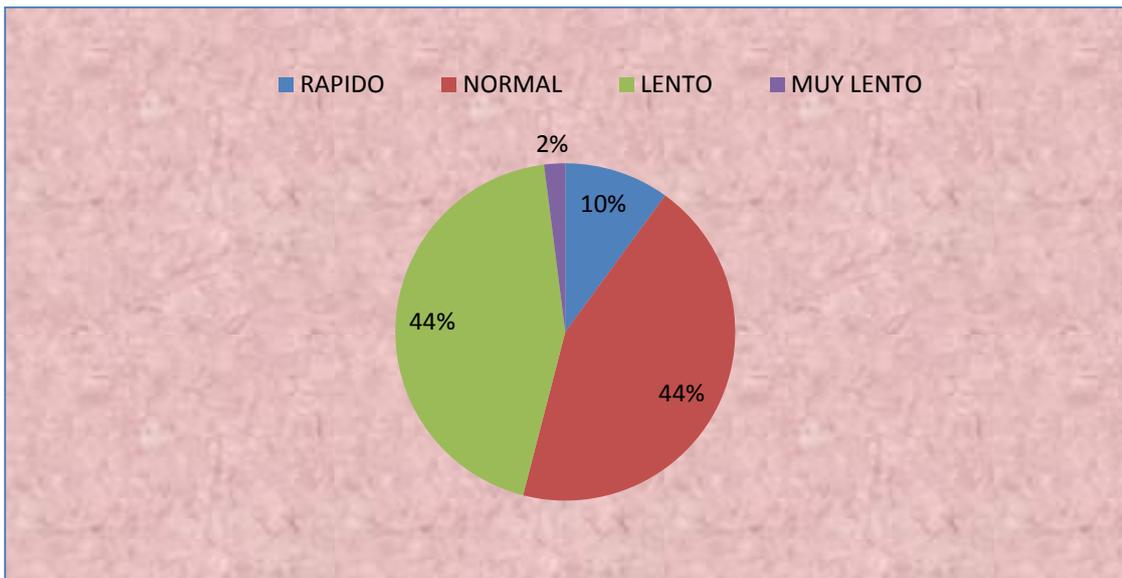
Tabla 17. TIEMPO DE ENTREGA

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RÁPIDO	5	10%
NORMAL	22	44%
LENTO	22	44%
MUY LENTO	1	2%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 15. TIEMPO DE ENTREGA



FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Los clientes no están conformes con el tiempo de entrega de sus pedidos, existen varios factores que no permiten que el producto sea entregado en un tiempo adecuado, la ausencia de un manual de procesos es evidente y retrasa el progreso empresarial.

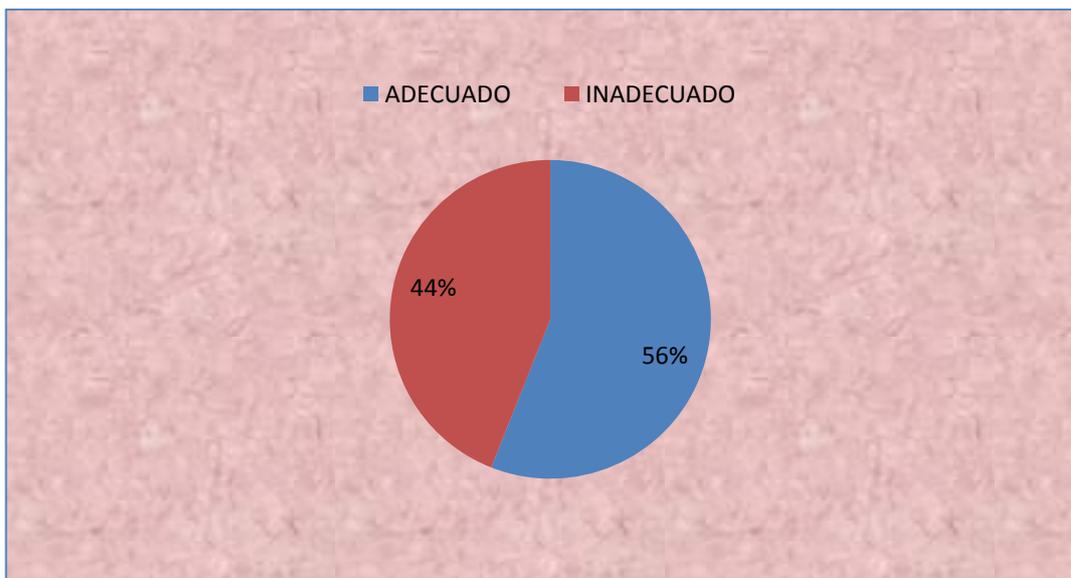
5. ¿El pedido que realiza, es entregado de forma?

Tabla 18. FORMA DE ENTREGA DE PEDIDO

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADO	28	56%
INADECUADO	22	44%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 16. FORMA DE ENTREGA



FUENTE: Clientes de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

Los pedidos que realizan los clientes no son entregados de una manera adecuada, con un gran porcentaje en la tabulación de la encuesta, por lo que podemos observar que la empresa carece de un manual de procedimiento y funciones en cada una de las áreas, es necesario implementar un manual para poder erradicar estas falencias que tiene la misma.

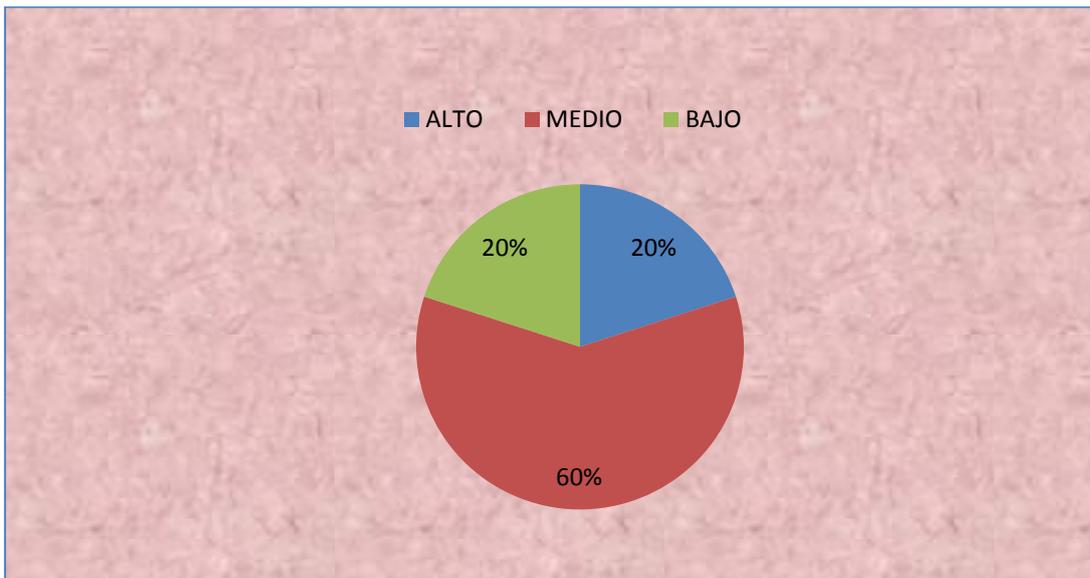
6. ¿Cree que el valor del transporte de la entrega de sus pedidos a su local es?

Tabla 19. VALOR DE TRANSPORTE

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	10	20%
MEDIO	30	60%
BAJO	10	20%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa
ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 17. PRECIO DEL TRANSPORTE



FUENTE: Clientes de la empresa.
ELABORACIÓN: La autora

El valor del transporte que cobra la empresa la lico licores está en un rango considerable para el cliente se puede determinar el precio en relación a la competencia.

7. ¿El producto que la empresa le entrega le llega en condiciones?

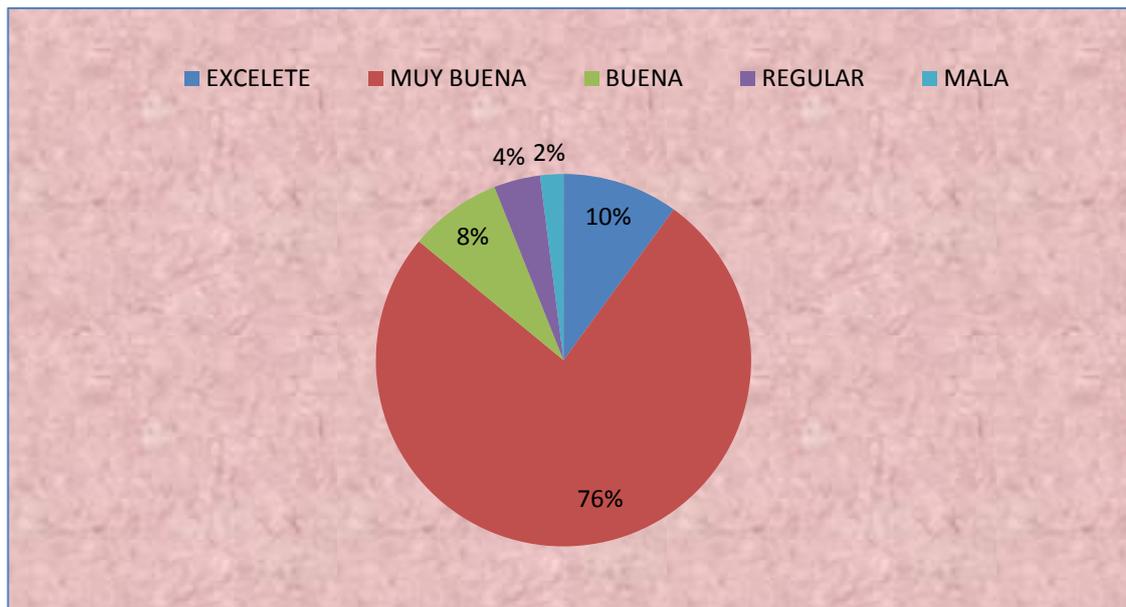
Tabla 20. CONDICIONES DEL PRODUCTO

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	10%
MUY BUENA	38	76%
BUENA	4	8%
REGULAR	2	4%
MALA	1	2%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico 18. CONDICIONES DEL PRODUCTO



FUENTE: Clientes de la empresa.

ELABORACIÓN: La autora

La entrega de los productos, que realiza la empresa es efectuada en buenas condiciones podríamos mencionar que es una fortaleza que garantiza la calidad del estado de los productos solicitados.

8. ¿Qué criterios y sugerencias daría usted para que mejore la administración de la empresa?

Recibir los pedidos con tiempo para poder despachar correctamente en el tiempo que es de despacho y así evitaremos interrupciones en otras labores con diferentes compañeros de trabajo.

1.7. Matriz FODA

La matriz de análisis FODA consiste en evaluar las **F**ortalezas y **D**ebilidades que están relacionadas con el ambiente interno y **O**portunidades y **A**menazas que se refiere al entorno externo, que servirá de muestra para la determinar el problema diagnóstico.

1.7.1 Fortalezas

Son actividades que caracterizan a la empresa en forma positiva. Pone de manifiesto un alto grado de eficiencia, permitiendo al mismo diferenciarse entre los demás del sector.

- ✚ La empresa es líder en el mercado.
- ✚ Existe un sistema contable adecuado para esta empresa.
- ✚ Calidad y variedad en el producto que ofrece.
- ✚ Horario de atención adecuada.
- ✚ Cuenta con un punto de venta extra de la distribuidora.

1.7.2 Oportunidad

Las oportunidades son aquellas eventualidades que aparecen en el medio donde se desarrolla su actividad; oportunidades que la empresa debe aprovechar, facilitando el logro de los objetivos.

- ✚ Existe crecimiento sostenible de la demanda de bebidas alcohólicas.
- ✚ Ampliar el negocio mediante la apertura de una sucursal.
- ✚ Rentabilidad económica del sector

1.7.3 Debilidades

Debilidades, son todas aquellas actividades que están desarrolladas de manera ineficiente, carencias que deben ser corregidas de manera rápida para solucionar la situación de la empresa.

- ✚ Desconocen procesos administrativos y financieros.
- ✚ No se informa acerca de los objetivos que se deben cumplir en determinado tiempo.
- ✚ La administración se la realiza de forma empírica
- ✚ Inexistencia de políticas de comercialización, sanciones, etc.
- ✚ Inexistencia de un Organigrama
- ✚ No existe un manual de funciones.
- ✚ Personal que no está asegurado al IESS.
- ✚ Falta de guía de procesos para obtener permisos de funcionamiento.
- ✚ Insuficiente trabajo en equipo.
- ✚ Las contrataciones no se ajustan al perfil que requiere la empresa.
- ✚ Deficiente calidad en el servicio (amabilidad).

1.7.4 Amenazas

Las amenazas, es todo aquello que en el medio externo se presente afectando de manera colateral, retrasando el logro de los objetivos, para lo cual la empresa debe analizar y tomar medidas correctivas.

- ✚ Competencia desleal.
- ✚ Los precios de venta están dados por la relación oferta-demanda.
- ✚ Decretos gubernamentales y cambio de políticas económicas.
- ✚ Reformas continuas a la ley sobre el expendio de bebidas alcohólicas.
- ✚ Aplicación de multas, clausuras y/o cierre del negocio por parte de las entidades de control.
- ✚ Políticas de gobierno en cuanto a horario de atención.
- ✚ Políticas que restringen la venta de ciertos productos.
- ✚ Incremento en impuestos

1.8. Cruces estratégicos

Tabla 21. CRUCES ESTRATÉGICOS MATRIZ FODA

MATRIZ FODA		ANÁLISIS INTERNO (+)	ANÁLISIS INTERNO (-)
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1. La empresa es líder en el mercado. F2. Existe un sistema contable adecuado para esta empresa. F3. Calidad y variedad en el producto que ofrece. F4. Horario de atención adecuada. F5. Cuenta con un punto de venta extra de la distribuidora	D1. Desconocen procesos administrativos y financieros. D2. No se informa acerca de los objetivos que se deben cumplir en determinado tiempo. D3. La administración se la realiza de forma empírica D4. Inexistencia de políticas de comercialización, sanciones, etc. D5. Inexistencia de un Organigrama D6. No existe un manual de funciones. D7. Personal que no está asegurado al IESS. D8. Falta de guía de procesos para obtener permisos de funcionamiento. D9. Insuficiente trabajo en equipo. D10. Las contrataciones no se ajustan al perfil que requiere la empresa. D11. Deficiente calidad en el servicio (amabilidad).
ANÁLISIS EXTERNO (+)	OPORTUNIDADES	FO	DO
	O1. Existe crecimiento sostenible de la demanda de bebidas alcohólicas. O2. Ampliar el negocio mediante la apertura de una sucursal. O3. Rentabilidad económica del sector	F4/O1.- Existen horarios de atención adecuada, lo que permite un crecimiento sostenible de la demanda de bebidas alcohólicas	D3/O1.- Se puede llegar a mejorar la administración de los recursos de la comercialización; logrando establecer un crecimiento sostenible de la demanda.
	AMENAZAS		
	A1. Competencia desleal. A2. Los precios de venta están dados por la relación oferta-demanda. A3. Decretos gubernamentales y cambio de políticas económicas. A4. Reformas continuas a la ley sobre el expendio de bebidas alcohólicas. A5. Aplicación de multas, clausuras y/o cierre del negocio por parte de las entidades de control. A6. Políticas de gobierno en cuanto a horario de atención. A7. Políticas que restringen la venta de ciertos productos. A8. Incremento en impuestos.	F5/O3.- La empresa cuenta con un punto de venta extra, por ende hay rentabilidad económica del sector.	D8/O2.- La apertura de una sucursal se implementara acorde a la guía de procesos que facilitaran el cumplimiento de los permisos requeridos.
		FA	DA
		F1/A6.- La empresa es líder en el mercado la cual reduce, la afectación de políticas gobierno en cuanto horarios de atención F4/A5.- La empresa maneja horario de atención adecuada; la cual se regula con la aplicación de multas, clausura y cierre del negocio por las entidades de control.	D8/A5.- La realización de una guía de procesos para obtener permisos evita multas, clausura o incluso el cierre del negocio. D8/A7.- La elaboración de la guía de procesos para obtener permisos minimizará la afectación de la política de restricción de la venta de ciertos productos.

Elaborado por: La autora

1.9. Identificación del problema diagnóstico

Una vez terminada la investigación de campo y aplicando las diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica a su vez el análisis de la matriz FODA se logró determina información muy valiosa e importante, la misma que fue tabulada y analizada, de esta manera pude lograr identificar el problema diagnostico que está ocasionando un perjuicio a la empresa la Lico Licores.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros, que ayude a determinar de una manera adecuada, los procedimientos a seguirse en relación a la parte administrativa y financiera de la empresa, de igual manera a determinar funciones y responsabilidades a cada uno de los empleados de la empresa.

Los datos muestran que esta empresa se dedica a la compra y distribución de bebidas alcohólicas, tienen problemas dentro del aspecto organizativo, contable y financiera porque llevan todo su negocio de forma empírica, sin conocer a ciencia cierta cuánto invierten, cuánto ganan o pierden.

La falta de conocimientos técnicos del propietario de la empresa sobre el aspecto contable ha llevado a que la empresa no se propague, y se quede estancada sin saber con certeza si su trabajo es rentable o no. La empresa no posee un control interno que no permite desempeñar cada puesto de trabajo considerando los puestos de trabajo en relación a sus funciones, no tiene reglamentos adecuados a las necesidades y expectativas de crecimiento perjudicando y a la vez deliberando en la responsabilidad por parte del dueño y de los empleados lo que produce una distribución inadecuada de las tareas o actividades. Como una potencial solución al problema y por todo lo antes expresado se vuelve indispensable la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros para la Empresa “LA LICO LICORES” en una herramienta la cual ayudara al propietario en el adelanto de la empresa a tener un control interno, asignar funciones y responsabilidades, un sistema administrativo y financiero correcto y sobre todo lograr una sana competencia, con todo esto podremos mejorar calidad, servicio y rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Empresa

Bravo, Mercedes. (2013: 3) define “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”

Con lo antes expuesto, se relaciona La Lico Licores como una entidad que está compuesta por capital y trabajo que se dedica a la comercialización de bebidas alcohólicas y brindando un servicio de distribución a sus clientes.

2.1.1. Importancia de una Empresa

Según www.buenastareas.com/ensayos/La-Empresa-Su-Concepto-Importancia.html define “En la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción.

- a) Favorece el progreso humano “como finalidad principal” al permitir dentro de ella la autorrealización de sus integrantes.
- b) Favorece directamente el avance económico de un país.
- c) Armoniza los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

Además la empresa “promueve” el crecimiento o desarrollo, ya que la inversión es “oferta” y es “demanda”, porque por ejemplo: crear una empresa implica la compra de terreno, maquinaria, equipo, patentes, materias primas, etc., pero también es oferta por que genera producción y esta a su vez, promueve el empleo y progreso general.”

En relación con la empresa es importante cada uno de los factores antes mencionados ya que son tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y el correcto progreso de la empresa.

2.1.2. Clasificación de Empresas

Tabla 22. CLASIFICACIÓN DE EMPRESA

<p>Por su naturaleza:</p> <ul style="list-style-type: none">• Industriales• Comerciales• de Servicio
<p>Por el sector al que pertenece:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pública• PrIVAdA• Mixta
<p>Por la integración del capital:</p> <ul style="list-style-type: none">• Unipersonales• Pluripersonales

Fuente: Adaptada: “Escobar Impresores” Editores, (2013), Contabilidad General, Editorial “Escobar Impresores”, Quito – Ecuador. Pág. 3.

Adaptando la empresa La Lico Licores según la clasificación antes mencionada podemos decir que es una empresa por su naturaleza de comercialización de bebidas alcohólicas; según el sector que pertenece es de carácter privado y por la integración del capital es unipersonal por tener un solo propietario.

Misión.

Schermerhorn, John. Jr. (2010:18) define “La misión o propósito de una organización se puede describir como una razón para el existir en la sociedad. El consultor en estrategia Michael Hammer piensa que una misión debe representar lo que la estrategia o el modelo central del negocios subyacente está tratando de lograr”.

Es la razón de la empresa que se figura dentro de la sociedad en la se está desarrollando la actividad.

Visión.

Bateman. Tomas (2009:23) define “La visión Estratégica apunta hacia el futuro, ofrece una perspectiva del punto al que se dirige la organización y de lo que puede llegar hacer. La visión aclara la dirección de largo plazo de la compañía y su intención estratégica”.

La visión se direcciona hacia el futuro, en el aspecto en que se rige la empresa y lo que va a llegar hacer, la visión determina el tiempo de la empresa a un largo plazo.

Objetivos.

Anzola Servulo (2010:70) define “Son los que la empresa desea lograr. Con bases en estos objetivos el pequeño empresario efectúa la planeación de sus actividades”.

Los objetivos son acciones que da como resultado el acatamiento de metas para compensar las necesidades.

2.2. El Empresario

Según: www.wikipedia.org/wiki/Empresario define “El empresario es aquella persona que, de forma individual o colectiva, fija los objetivos y toma las decisiones estratégicas acerca de las metas, los medios, la administración y el control de las empresas y asume la responsabilidad tanto comercial como legal frente a terceros. El empresario es la persona física, o jurídica, que con capacidad legal y de un modo profesional combina capital y trabajo con el objetivo de producir bienes y/o servicios para ofertarlos en el mercado a fin de obtener beneficios”.

El propietario de la empresa de forma individual, ha fijado los objetivos y la toma de decisiones, la administración y el control de la empresa asumiendo la responsabilidad comercial y responsabilidad jurídica.

2.3. Personas

Bravo Mercedes (2013:03) define “El código Civil se define como persona a todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo o condición”.

La empresa tiene personal para la ejecución del trabajo en distintas áreas, sin distinción de sexo, condición, ecuatorianos o extranjeros aplicando un principio constitucional.

2.3.1. Clasificación de personas

Personas Naturales

Según www.sri.gob.ec/web/10138/31@public define “Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$ 100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000”

La Lico Licores es una empresa representada por una persona natural, que está legalmente inscrita en el RUC, por lo tanto se entrega comprobantes debidamente autorizados por el ente regulador, se presentan las declaraciones el 28 de cada mes, la lico licores es una empresa, que no está obligada a llevar contabilidad debido a que no cumple con todas las exigencias que establece la ley para llevar contabilidad.

Persona Jurídica

Bravo Mercedes (2013: 03) define “Es la reunión de dos o más personas naturales que legalmente constituidas obtienen personería jurídica. Es un ente ficticio con capacidad de contraer obligaciones y ejercitar derechos. Funciona bajo una razón social”.

La Lico Licores es un ente jurídico con capacidad de contraer obligaciones y ejercer derechos representada por una persona natural.

2.4. Registro Único del Contribuyente (RUC)

Según: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/92> define “El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos. El número de registro está compuesto por trece números y su composición varía según el Tipo de Contribuyente”.

El Ruc que tiene la empresa la lico licores es el número de la cedula del propietario de la empresa que es una persona natural, realizando la actividad económica de manera permanente, cumpliendo con las exigencias tributarias

2.5. Contribuyente

Código Tributario (2010: 25 art) define “Es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador: nunca perderá de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su translación a otras personas.”

El contribuyente de la empresa es el propietario de la Lico Licores siendo el único responsable comercial y judicial y asumiendo el soporte de la carga tributaria como la ley lo establece.

2.6. Responsable

Código Tributario (2010: 26 art) define “Responsable es la persona que sin tener el carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de la ley, cumplir obligaciones atribuidas a este.

Toda obligación tributaria es solidaria entre el contribuyente y el responsable, quedando a salvo el derecho de este de repetir lo pagado en contra del contribuyente, ante la justicia ordinaria y en el juicio verbal sumario”.

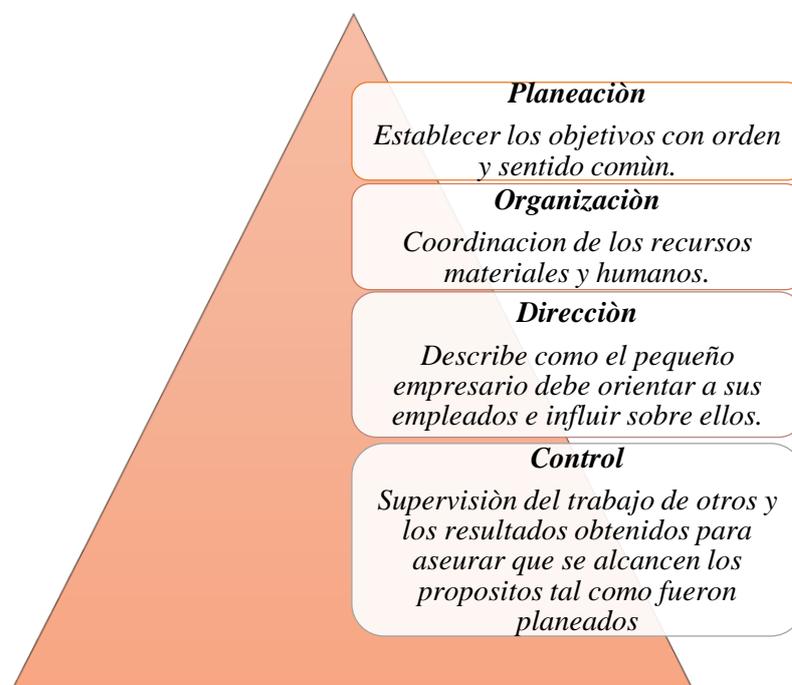
2.7. Administración

MarcicDorothy, &DaftRicharl(2010:08) define“Por consiguiente, la definición de la administración es: el logro de las metas organizacionales de forma eficaz y eficiente mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales”...

Toda empresa tiene como propósito el cumplimiento de metas u objetivos por medio del trabajo en equipo, el trabajo físico e intelectual de todo el recurso humano de la empresa mediante un seguimiento sobre el proceso de la administración.

2.7.1. Elementos básicos de la administración

Gráfico 19. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN



Fuente: Adaptado de Servulo Anzola Rojas, (2010), Administración de pequeñas empresas, tercera edición, Editorial McGraw-hill, México . Pág. 52, 53.

2.7.2. Principios Generales de la Administración

Tabla 23. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN

<i>División del trabajo</i>	<i>Las personas deben especializarse de acuerdo con sus habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su oficio. La división del trabajo implica dividir las actividades con características similares o parecidas en grupos efectivos de trabajo.</i>
<i>Autoridad</i>	<i>El pequeño empresario debe dar órdenes para que se cumplan las tareas. La autoridad es el poder o derecho de mandar</i>
<i>Disciplina</i>	<i>El personal de una compañía tiene que respetar las reglas y convenios que gobiernan a la misma.</i>
<i>Unidad de mando</i>	<i>Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo superior o jefe</i>
<i>Unidad de dirección</i>	<i>Las operaciones con el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, quien trabaja bajo un solo plan.</i>
<i>Subordinación del interés individual al general</i>	<i>Siempre predominan las decisiones del grupo sobre las individuales o del grupo minoritarios, imponiéndose las de la mayoría.</i>
<i>Remuneración</i>	<i>Es el pago que reciben por su trabajo tanto los empleados como los patrones.</i>
<i>Centralización</i>	<i>La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones se denominada centralización. Esta involucra la concentración de autoridad.</i>
<i>Jerarquía de autoridad</i>	<i>La línea de autoridad de una empresa esta ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles de la misma. Es la autoridad que ejerce de arriba hacia abajo.</i>
<i>Orden</i>	<i>Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado, en el momento apropiado; es decir, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.</i>
<i>Equidad</i>	<i>Implica la igualdad y justicia con respecto a todas las personas</i>
<i>Estabilidad</i>	<i>Cambiar de actividad en forma continua es inconveniente para el eficiente funcionamiento del trabajo, ya que provoca el desconocimiento de quienes lo ejecutan</i>
<i>Iniciativa</i>	<i>Debe darse de libertad a las personas para concebir y llevar a cabo sus planes</i>
<i>Espíritu de grupo</i>	<i>Subraye la necesidad del trabajo en equipo, así como la importancia de la comunicación para obtenerlo.</i>

Fuente: Adaptado de Servulo Anzola Rojas, (2010), Administración de pequeñas empresas, tercera edición, Editorial McGraw-hill, México . Pág. 55,56.

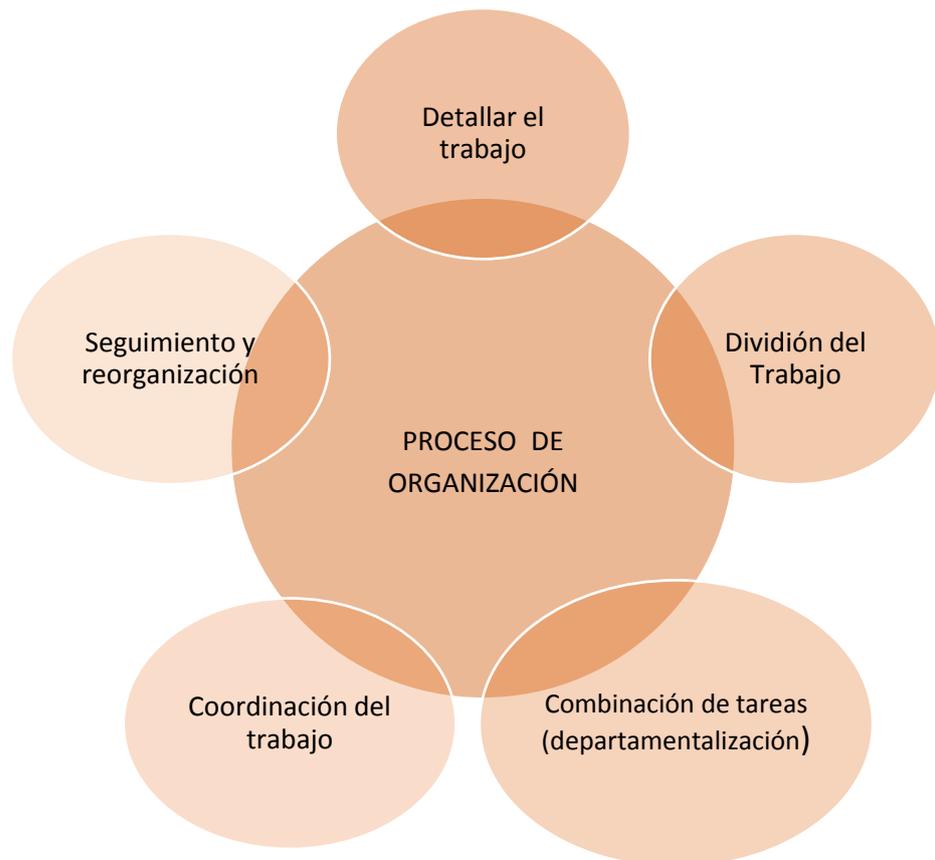
2.8. La Organización.

Idalberto Chiavenato (2010:128) define “La organización consiste en un conjunto de posiciones funcionales y jerárquicas orientadas a lograr el objetivo económico de producir bienes o servicios”...

La organización es fundamental dentro de los procesos administrativos para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la empresa.

2.8.1. Proceso de Organización

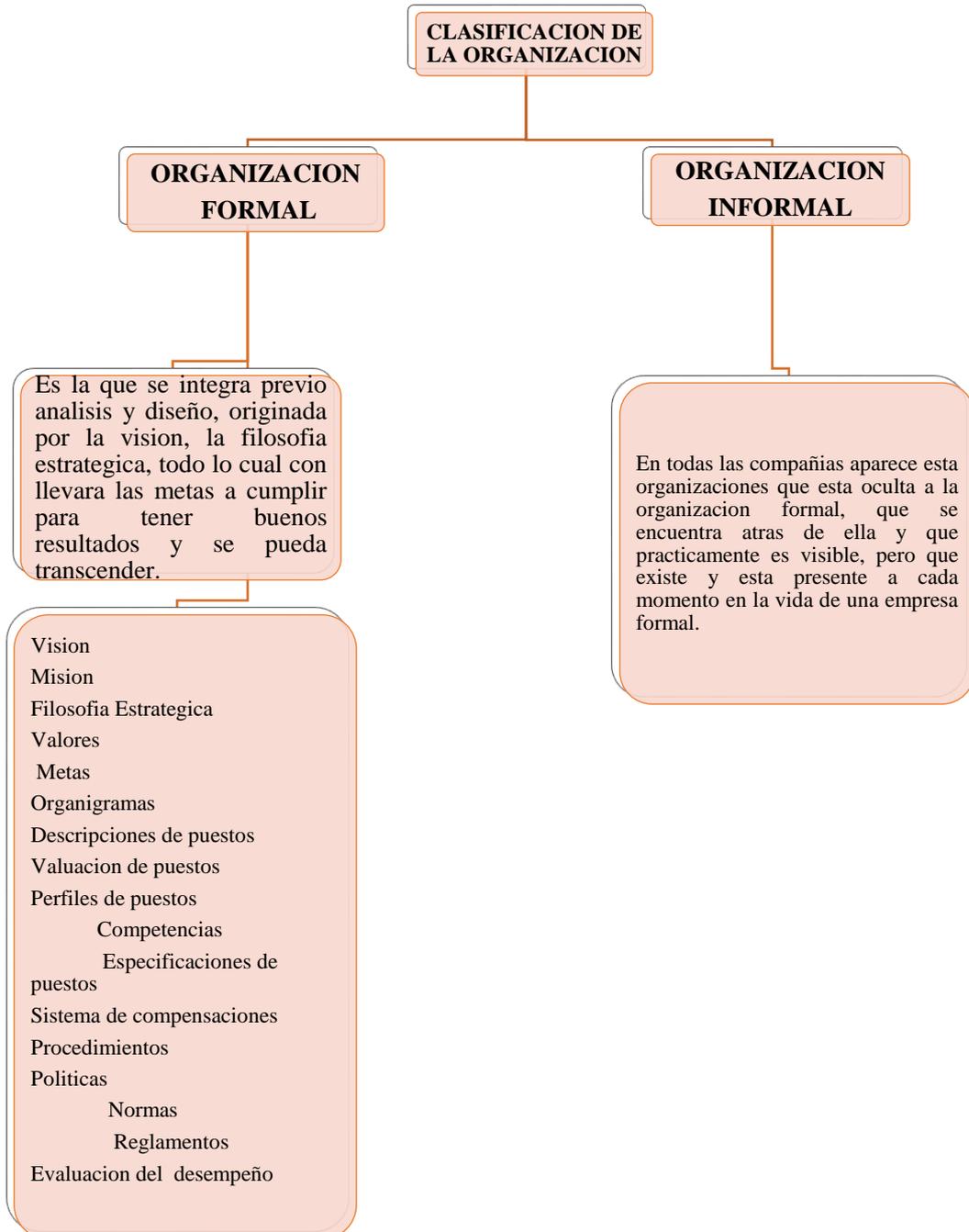
Gráfico 20. PROCESO DE ORGANIZACIÓN



Fuente: Adaptado de Servulo Anzola Rojas, (2010), Administración de pequeñas empresas, tercera edición, Editorial McGraw-hill, México . Pág. 95

2.8.2. Clasificación de la Organización

Gráfico 21. CLASIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Adaptado de Sergio Luis Naumov García, (2011), Organización Total, Primera Edición, Editorial McGraw-hill, México . Pág. 127 al 129

Tabla. 24 TIPOS DE ESFUERZO

HABILIDADES FÍSICAS	Agilidad Rapidez
HABILIDADES MENTALES	De estudio De conocimientos De experiencia De precisión De criterio De complejidad De expresión De coordinación
FÍSICO	Fuerza física Tensión Muscular Cansancio Físico Posturas
MENTAL	Cuando una persona está muy atenta para captar algún defecto en el producto terminado, se le cansa la vista.

Fuente: Adaptado de Servulo Anzola Rojas, (2010) Administración de Pequeñas Empresas, Editorial Mc Graw Hill, México. Pag.96, 97.

Tabla 25. EL TRABAJO Y SU RESPONSABILIDAD

OTRAS PERSONAS	<i>Se refiere a cuantas se dirige.</i>
SEGURIDAD E HIGIENE	<i>Alude a que una persona puede proveer todos los accidentes que pueden ocurrir en el trabajo a los empleados de la pequeña empresa.</i>
VALORES	<i>Se refiere a todo aquello que implica perdida de dinero si se deterioran o pierden:</i>

Fuente: Adaptado de Servulo Anzola Rojas, (2010) Administración de Pequeñas Empresas, Editorial Mc Graw Hill, México. Pag.97

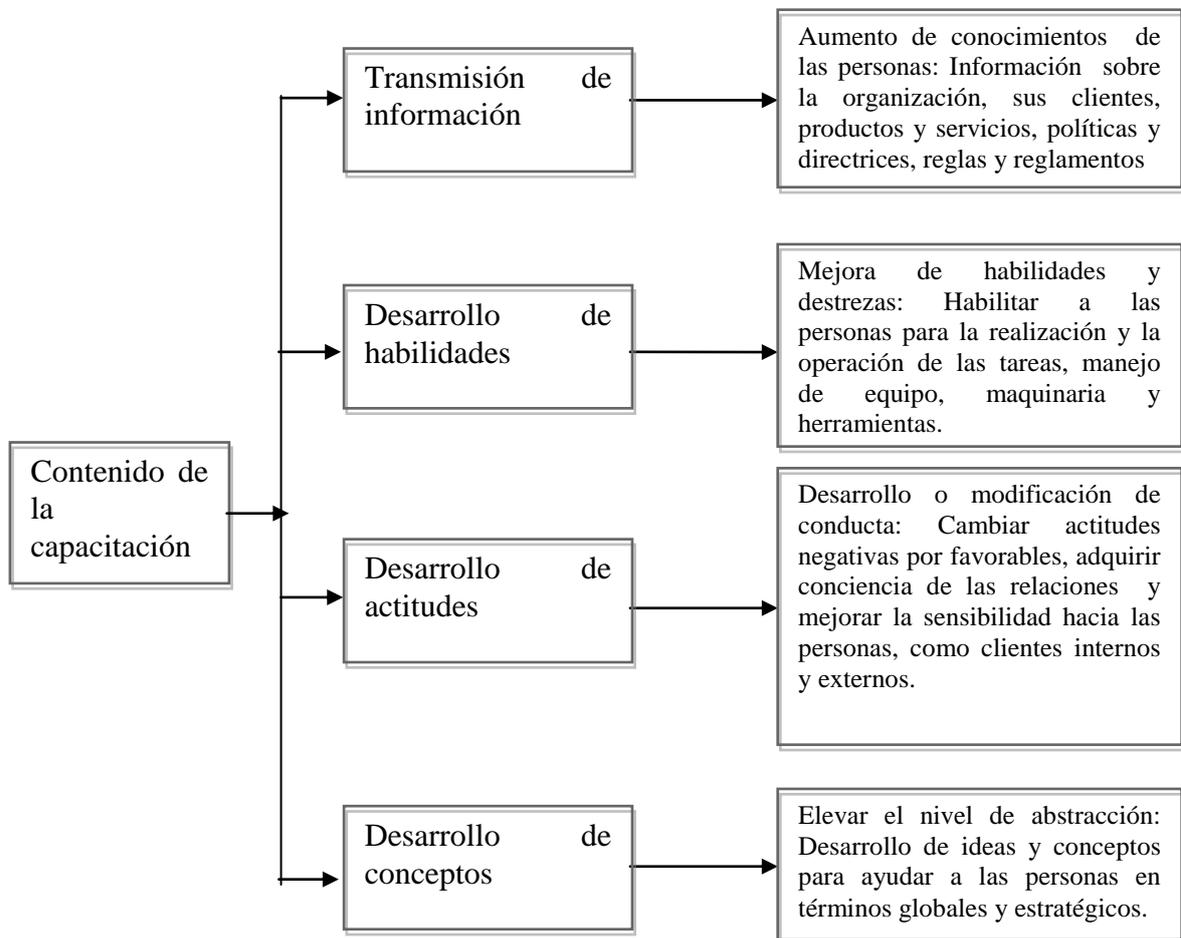


Gráfico 22. CAPACITACIÓN

Fuente: Adaptado de tipos de cambios de conducta por medio de la capacitación. Chiavenato, Idalberto, Gestao de pessoas: o novo papel dos recursos más organizaciones, Rio de Janeiro, Elsevier/Campus, 2008, p.295.

2.9. El Organigrama

Según: www.es.wikipedia.org/wiki/Organigramadefine “Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización. El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la

estructura formal de una organización. En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos:

- ✚ Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.
- ✚ Debe contener únicamente los elementos indispensables”.

Un organigrama dentro de una empresa es muy fundamental, ya que se visualiza el orden jerárquico de los puestos y el área de trabajo, permitiendo tener un correcto control de la empresa.

2.9.1. Tipos de organigrama

Tabla 26. TIPOS DE ORGANIGRAMA.

Por el fin	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informativo ✓ Analítico ✓ Real ✓ Legal ✓
Por el contenido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructural ✓ Funcional ✓ De posición o de personal
Por la forma	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vertical ✓ Horizontal ✓ Circular

Elaborado por: La autora. Fuente: Adaptado de LEXUS EDITORES. (2010). Manual de Contabilidad y Costos. Barcelona:

2.10. Dirección.

AnzolaServulo (2010: 110) define “La dirección se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa”

Dirigir es la forma de encaminar el trabajo de un grupo de personas, motivando, y enseñando conocimientos en el personal, para el desarrollo de toda la empresa.

2.11. Relaciones Humanas

El recurso humano es fundamental en una empresa, en esta área se desarrollan las actividades con mejor precisión y eficiencia, es por esto que es muy importante manejar los intereses y necesidades de la misma, para la consecución de la satisfacción de los interesados logrando el objetivo de la empresa.

2.12. Control

Anzola Servulo (2010: 122) define “La función del control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurarse que se alcance los objetivos y planes ideados para su logro”.

El control es la forma más viable de medir los errores dentro de la empresa y a su vez tratar de corregirlos, para lograr el cumplimiento de los objetivos y lograr el éxito de la empresa.

2.12.1. Elementos de Control

Anzola Servulo (2010: 123) define “Los elementos de control pueden ser de diferente naturaleza:

- ✚ Cantidad = número de unidades a producir
- ✚ Calidad = grado de eficiencia de los trabajadores
- ✚ Uso de tiempo = tiempo que insume la venta del numero producto
- ✚ Costo = que el momento de fabricación

El apoderado debe coordinar todos los elementos del control para poder corregir y solucionar los problemas que se presenten durante el desarrollo de ciertas actividades dentro de la empresa”.

En la empresa la persona encargada debe conjugar los elementos del control para edificar los problemas que se presentan durante ciertas actividades de la misma.

2.13. Contabilidad

Zapata Pedro (2010:18) define “La contabilidad es un es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y

de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo”

La contabilidad es un proceso sistemático en el cual se realizan los registros de todas las actividades económicas con la finalidad de medir la evolución de la empresa y facilitar la toma de decisiones.

2.13.1. El objetivo básico de la contabilidad

Según: www.negociosi.com/objetivo-de-la-contabilidad.html define: “Es conocer el estado financiero de un negocio, ya que el objetivo principal de un negocio es inicialmente sobrevivir y dar beneficios. Un negocio privado además desea ser rentable y crecer y si el negocio es del sector público es posible que desee mejorar o ampliar los servicios que presta. De cualquier manera, todo negocio público o privado, tendrá que controlar sus finanzas”.

Ya sea una empresa pública o privada lo que busca es una rentabilidad para su negocio, mejorando la calidad de productos o servicios, de esta manera lo primordial es que toda entidad tiene que controlar sus ingresos y egresos para lograr obtener su objetivo planteado.

2.13.2. Importancia de la contabilidad

La importancia que refleja la situación económica y real ya que la información que arroja conlleva a la toma de decisiones y a determinar el control dentro de la empresa.

2.13.3. Clasificación de la contabilidad

-  Comercial
-  Industrial
-  Bancaria
-  Gubernamental
-  Agrícola
-  Hotelera
-  Petrolera
-  Hospitalaria, etc.

Haciendo una relación de la clasificación de la contabilidad con la empresa La Lico Licores, la contabilidad que lleva la empresa es de comercialización por lo que compra y vende productos de bebidas alcohólicas.

2.14. La cuenta contable

Zapata Pedro (2011:24) define “Cuenta es el nombre o denominación objetividad usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del Activo, el Pasivo, el Patrimonio, las Rentas, los Costos y los Gastos.”

La cuenta es un elemento básico de la contabilidad facilitando el registro de las operaciones contables de una manera ordenada en los libros contables, ya que simbolizan bienes, derecho y obligaciones dentro de un periodo determinado.

2.14.1. Plan de cuentas

Es un listado de varias cuentas ordenas que fueron creadas necesariamente para una empresa, que sirve como fundamento de aplicación para el control de aplicación de la contabilidad.

2.15. Ecuación contable

$$\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Patrimonio}$$

La ecuación contable ya que también es asociada el concepto de partida doble, que permite mantener la igualdad, toda partida tiene una contra partida del mismo valor. De no tener el mismo valor afecta al equilibrio de la ecuación contable.

2.16. Proceso Contable

Gráfico 23. PROCESO CONTABLE

Comprobación

AJUSTES

Actualiza y depura saldos
Permite presentar saldos razonables

BALANCE

Resumen significativo
Valida el cumplimiento de norms y concepto de general aceptacion

Estructura de informes

ESTADOS FINANCIEROS

Balance General o estados de situacion financiera
Estado de resultados o perdidas y ganancias
Estado de flujo de efectivo
Eestados de cambio de patrimonio
Notas a los estados financieros

Reconocimiento de la operacion

DOCUMENTO FUERTE

Prueba evidente con soporte
Requiere analisis
Se archIVA cronologicamente

Jornalizacion o registro inicial

LIBRO DIARIO

Registro inicial
Requiere criterio y orden
Se representa como asiento

Mayorizacion

LIBRO MAYOR

Clasifica valores y obtiene saldos de cuenta
Requiere criterio y orden
Brinda idea del estado de cada cuenta

Elaborado por: La autora. Fuente: Contabilidad general con base a las NIIF de Pedro Zapata Sánchez

2.17. Estados financieros

Estado de resultados

Guzmán Alexander (2007:109) define “Este estado financiero, mal conocido como P y G o “Estado de pérdidas y ganancias”, pretende ofrecer, a través de un informe, la posibilidad de evaluar la rentabilidad que obtuvo un negocio durante un periodo determinado. A diferencia del balance general, el estado de resultados pretende ser un estado diacrónico, entendiendo por diacronía la percepción de la realidad a través del tiempo. El estado de resultados está conformado por los ingresos, costos y gastos de una empresa en un periodo determinado.”

El estado nos muestra el resultado de las actividades económicas en un periodo establecido, que refleja los ingresos, costos, gastos, utilidad, pérdida.

Estado de Situación financiera

Charles T. Horngren (2007:08) define “Uno de los más importantes estados financieros que se elaboran con el sistema contable en el balance general, el cual muestra la situación financiera de la compañía en un momento determinado. El estado de situación financiera tiene dos secciones que se equilibran. En el lado izquierdo se lista el activo, que representa los recursos de la empresa (todo cuanto posee y controla, desde el efectivo hasta el edificio). En el lado derecho se en lista el pasivo y el capital contable, que representan las fuentes de los recursos empleados para adquirir el activo. Podemos concebir estas dos secciones como derechos sobre los recursos.”

Por medio de estado de situación financiera nos permite realizar un análisis financiero de una empresa por lo que se detalla activos, pasivos y patrimonio en un periodo determinado.

Estado de evolución del patrimonio

La empresa debe presentar como un dispositivo que muestre el resultado acumulado acerca de las políticas contables. De esta manera se puede determinar el incremento o disminución de los activos o del patrimonio durante el término del ejercicio.

Estado de flujo de efectivo

Muestra las actividades de operación financieras y de comercialización, que nos permite respaldar la toma de decisiones en un tiempo determinado.

Notas explicativas

Las notas explicativas sirven para aclarar y ampliar los valores presentados en los estados financieros, detallando información adicional que se requiera de una explicación sobre las políticas contables y aplicadas en cada una de las transacciones acerca de las eventualidades importantes.

2.18. Las NIIF para PYMES

Zapata Pedro (2011:505) define “La aplicabilidad de las NIIF en la empresas a nivel mundial, si bien busca su universalización y que la información financiera se efectúe bajo un mismo lenguaje que asegure la posterior comparabilidad y confiabilidad, tuvo un fuerte traspié, el cual constituye su costo de implementación y la inaplicabilidad de ciertas normas, sea por el giro del negocio de algunas entidades, su escaso impactó en los estados financieros, su elevado costo en relación con los beneficios que se esperan, la poca preparación de los profesionales e incluso el desinterés de los inversionistas y entes de control gubernamental”..

La aplicación de las NIIF en las empresas desea obtener comparabilidad y confiabilidad, pese a estos objetivos al momento de su aplicación encuentra ciertos inconvenientes al hacerlo ya que existen diferentes tipos de empresas.

2.19. Manuales

Según: Recuperado el 24 de marzo de 2013, www.definicion.org/manualdefine “Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución

del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.”

El manual es un documento que necesariamente debe ser escrito de forma explícita de una manera sistemática con las instrucciones necesaria e importantes para el desarrollo de cada uno de los puestos de trabajo para el personal de la empresa para lograr el objetivo plateado de la empresa.

✓ **Ventajas y Desventajas de los manuales administrativos:**

Los manuales administrativos brindan a las empresas una serie de beneficios, estos mismos tienen ciertas desventajas, mismas que no son relevantes pero serán detalladas.

2.19.1. Ventajas:

- ✚ Consigue un plan seguro en la organización.
- ✚ Brinda una adecuada comprensión de la función y el desarrollo de la misma.
- ✚ Se puede detectar problemas de la organización para su respectiva solución.
- ✚ Disminuye la iniciación, aprobación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- ✚ Ayuda a encontrar el personal idóneo para su clasificación en el desarrollo de las actividades.
- ✚ Establece la responsabilidad de cada puesto y la conexión con lo general de la empresa.
- ✚ Muestra puntualmente el grado de autoridad y quienes son la fuente de autoridad.
- ✚ Es un instrumento útil para el personal nuevo.
- ✚ Ayudan al cumplimiento de los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- ✚ Gracias al manual, se evita malos entendidos y discusiones al desarrollar las actividades.
- ✚ Se establece a largo plazo la continuidad y concordancia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- ✚ Gracias a estos es más fácil educar e instruir al nuevo personal.

2.19.2. Desventajas:

- ✚ Empresas pequeñas lo consideran demasiado trabajo.
- ✚ Algunas consideran un costo alto que no presenta beneficios.
- ✚ Otras empresas no lo concederán aplicable, por ser empresas de cambios continuos.

Fuente: Adaptada de definición de Manual. (s.f). Recuperado el 24 de marzo de 2013, www.definicion.org/manual

2.19.3. Tipos de Manuales

✚ Manual de Políticas.

NaumovSergio (2011:360) define “El manual de políticas actual debe ser corto en tamaño, no llenarlo de una cantidad vasta de información que solo confundirá más su lector, por lo contrario debe ser específico y selectivo en las políticas que ahí estarán contenidas y tener como producto un manual práctico para cada área que le sea útil a su gente y a sus colaboradores que lo deberán aplicar y seguir”.

Cada área debe estar claramente detallada de manera explícita, precisa, clara sencilla para que la persona que tenga que acatar las políticas establecidas y se aplique de la mejor manera.

✚ Manual Administrativo

Según: <http://uploadmon.blogspot.com/2010/03/manuales-administrativos.html> (2011) define “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.”

✚ Manual Financiero

Según:[http://www.gerenciaynegocios.com/administrativos/golosary:php?word=M ANUAR%20DE%20FINANCIERO](http://www.gerenciaynegocios.com/administrativos/golosary:php?word=M%20ANUAR%20DE%20FINANCIERO) (2011) define “Respalda el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los niveles de la organización en particular en las áreas responsables de captación, aplicación, resguardo y control”.

Un manual en el departamento financiero es fundamental para la correcta aplicabilidad y registros económicos de la empresa.

Manual Contable

Según: [http://es.scribd.com/doc/\(2012\)](http://es.scribd.com/doc/(2012)) define “Es un instrumento que describe en forma resumida y documentada los requisitos, métodos y procedimientos, ya sea en forma narrativa o gráfica, el tipo de formularios, documentos y registros contables.

Es un indicativo que sirve para llevar un control sistemático de documentos y registros contables.

Manual de Ventas.

Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas. Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

En este manual se plasman el proceso del trabajo de ventas para logra una excelente atención al cliente y lograr satisfacer las necesidades del mismo.

Manual de Personal.

Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior, en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, alineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

Manual de Compras.

El proceso de compras, adquisición debe estar por escrito, consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar y los métodos a utilizar que afectan sus actividades”.

Es primordial seguir un proceso para la adquisición que debe estar necesariamente escrito las actividades que deben realizarse durante el proceso, para que pueda ser aplicado por la persona que ocupara el cargo.

2.19.3. Contenido de Manuales

Tabla27. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Identificación
Indice
Introducción
Objetivo del manual
Ambito de aplicacion
Autoridad
Como usar el manualvo de cada unidad organica ica
Directorio
Antecedentes históricos
Base Legal
Orgranigrama
Estructura Funcional
Objetivos de cada unidad organica

Fuenteaplicada te: George Terry/2010

2.20. Los Flujogramas.

NaumovSergio (2011:335) define “El diagrama de flujo son un gran complemento al procedimiento. Sin embargo, existen procedimientos muy largos, y aunque

debiesen ser claros, tanto en su escritura, como en su secuencia y el responsable debe accionarlo, a veces por ser tantos se pierde la secuencia.”

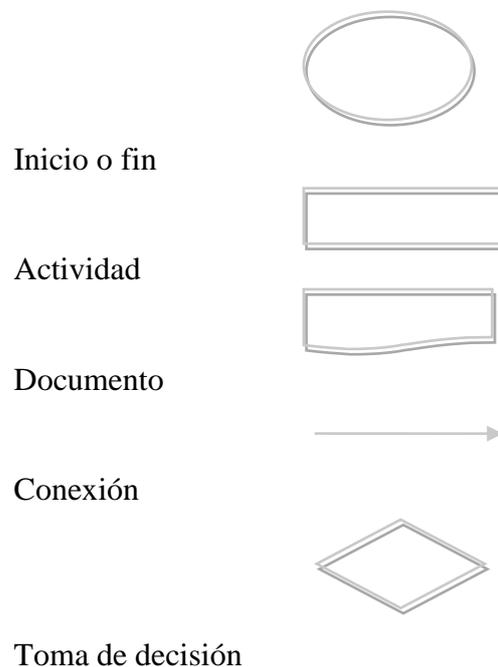
Son procedimientos básico pero necesario, que deben estar detallados con claridad y precisión de la manera más corta posible para hacer efectividad su aplicabilidad.

🚦 Diagrama de Flujo con símbolo y flechas.

NaumovSergio (2011:335)define “En este cada símbolo le da el sentido y el significado de lo que el diagrama quiere decir y las flechas son las que conectan a estos símbolos, para dar fluidez y sentido”.

El flujo grama debe ser fácil de aplicar observando a simple vista lo que representa cada gráfico y las líneas de conexión para el sentido del proceso que quiera dar el mismo.

Gráfico 24. SIMBOLOGÍA



Elaborado por: La autora.

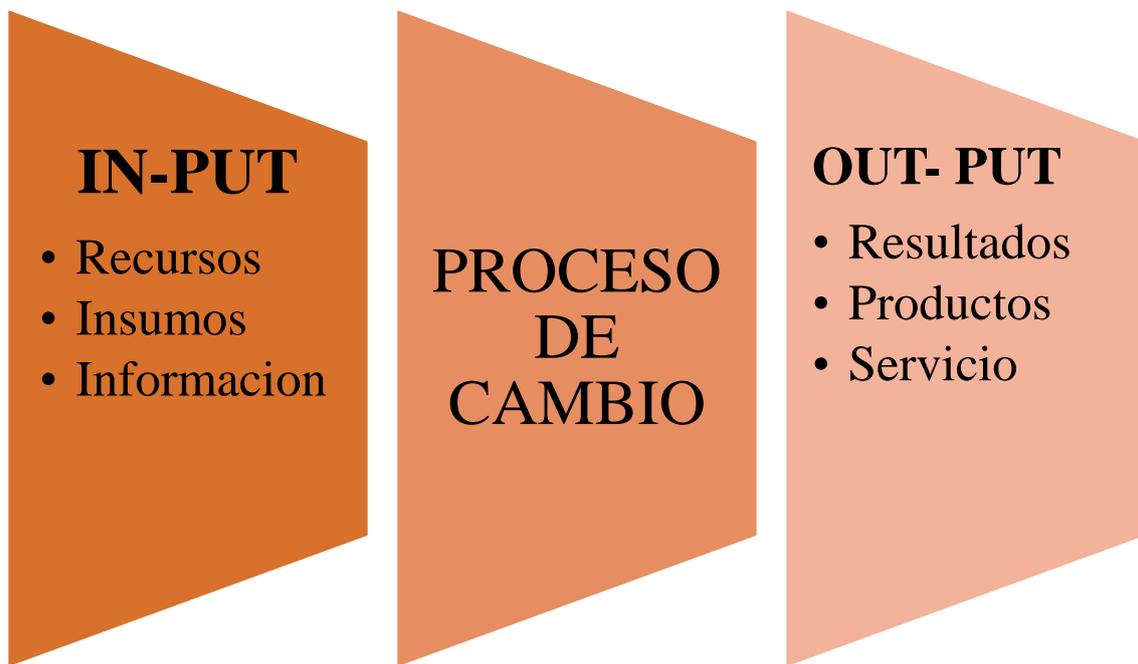
Sergio Luis Naumov García, 2011, Organización Total, Primera Edición Editorial Mc Graw Hill, México. Pág. 336.

2.21. Procesos

Es el conjunto de actividades, que se realizan para establecer algo en un determinado tiempo, a través de un programa de ejecución de manera que se realiza de una manera secuencial.

2.21.1 Ciclo del proceso

Gráfico 25. CICLO DEL PROCESO



Fuente: Adaptación: Mejía Braulio, (2007), Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas, ECOE Ediciones, (5ª ed.), Bogotá.

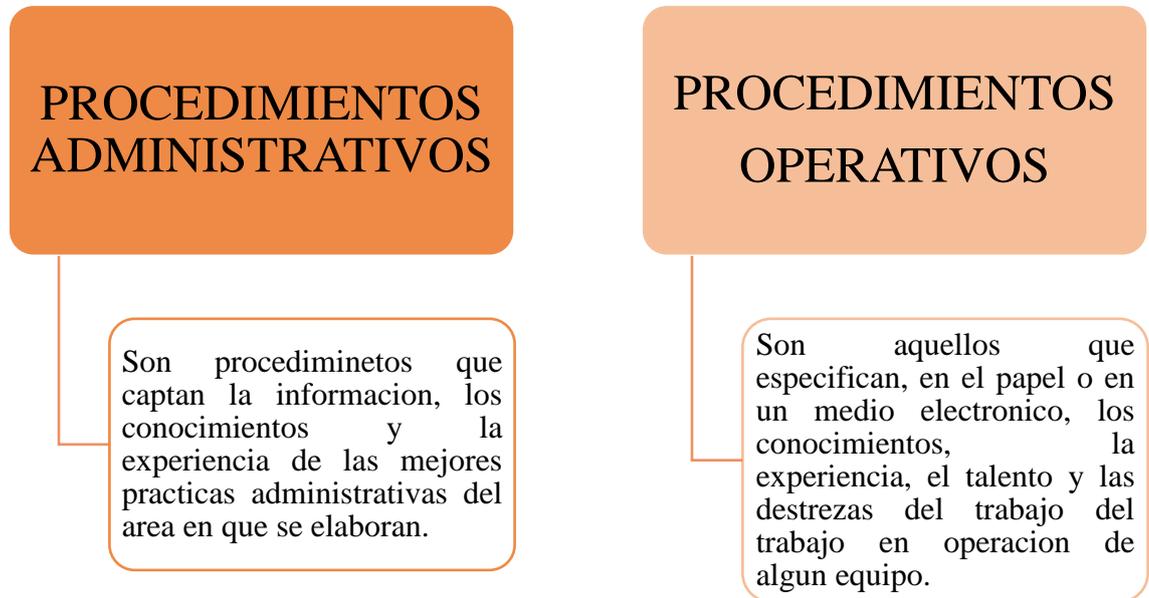
2.22. PROCEDIMIENTOS.

AnzolaServulo (2010:74) define “Es una secuencia de actividades perfectamente relacionadas que observan un orden cronológico, tomando en cuenta el tiempo, esfuerzo y costos. Es decir, es determinar cómo se va efectuar las actividades que la empresa realiza”.

Las actividades realizadas dentro de la empresa son realizadas mediante secuencias de diligencias considerando los factores del tiempo, costo, y esfuerzo.

2.22.1. Clasificación de los procedimientos

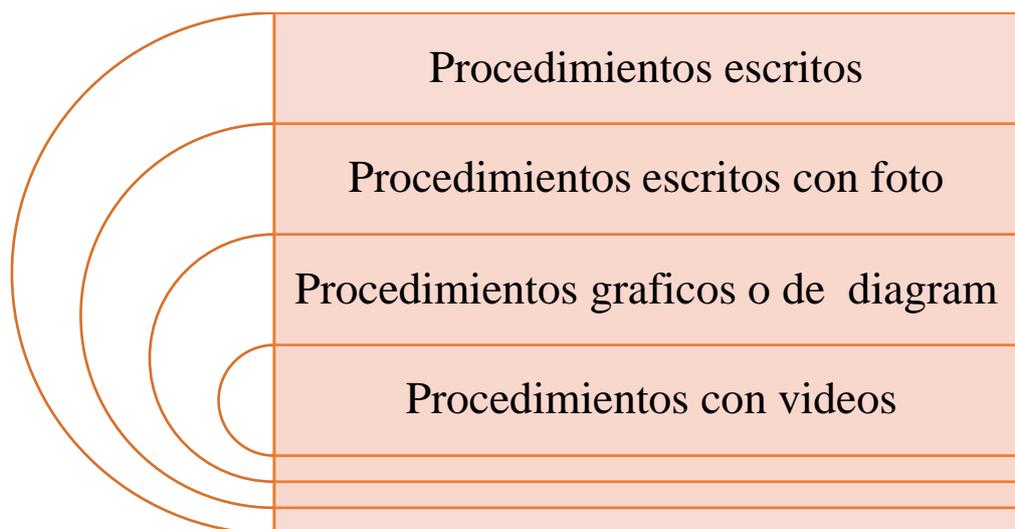
Gráfico 26. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS



Fuente: Adaptada: Sergio Naumov, (2011), Organización total, editorial Mc Graw Hill, Ediciones (1ªed), México pág. 327 y 328.

2.22.2. Tipos de procedimientos

Gráfico 27. TIPOS DE PROCEDIMIENTOS



Fuente: Adaptada: Sergio Naumov, (2011), Organización total, editorial Mc Graw Hill, Ediciones (1ªed), México pág.328

2.22.3. Implementación del Manual de procedimientos

Tabla 28. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<p><i>La empresa debe contar con un manual general de procedimientos, que sea el original en forma impresa y electrónica.</i></p>
<p><i>Establecer un comité que entregará el manual de procedimientos a todo el personal que labora en la empresa y al cual le corresponden procedimientos que haya que ejecutar.</i></p>
<p><i>Establecer una fecha para ejecutar la entrega del manual.</i></p>
<p><i>El gerente general debe convocar a todo el personal involucrado a una reunión especial para este proceso.</i></p>
<p><i>Preparar una agenda para la entrega del manual.</i></p>
<p><i>Imprimir el número de manuales de procedimientos necesarios, para entregar a cada persona los procedimientos que deben ejecutar e implementar.</i></p>
<p><i>Los manuales de procedimientos deberán ser individuales, es decir, solo contendrán los procedimientos que corresponden a cada persona.</i></p>
<p><i>El gerente deberá pronunciar unas palabras al inicio de la sesión, que deberán contener el contenido preciso de lo que se desea.</i></p>
<p><i>Se procede a entregar los manuales a cada persona.</i></p>
<p><i>Se solicita a los gerentes de cada área que en los siguientes días los procedimientos deben leerse, analizarse y estudiarse antes de implementarse, para que su comprensión sea la mejor.</i></p>
<p><i>Alguno de los gerentes del área cierra la sesión.</i></p>

Fuente: Adaptada: Sergio Luis Naumov García, 2011, Organización Total, Primera Edición Editorial Mc Graw Hill, México. Pág. 347.

2.23. Servicio nacional de aduanas del Ecuador resolución SENAE- dgn- 2013-00-re

Resolución SENAE-DGN-2013-0300-RE

Guayaquil, 09 de agosto de 2013

SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

DIRECTOR GENERAL

Considerando

Según: www.resolucionN°SENAE-DGN-2013-0300-RE.gob.ec define “Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador consagra el principio jurídico de legalidad como límite sobre todas las actuaciones de quienes forman parte del sector público ecuatoriano, señalando que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

Que el artículo 182 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones establece el delito de receptación aduanera cuya tipificación consiste en la adquisición a título oneroso o gratuito, recepción en prenda, tenencia o almacenamiento de mercancías extranjeras, para el ocultamiento, venta u otro provecho, sin que se acredite su legal importación o adquisición en el país dentro de las 72 horas siguientes al requerimiento de la autoridad aduanera. Que la resolución 679 que contiene “El Procedimiento General para el Despacho de Equipaje de Viajeros a través de las Salas de Arribo Internacional del Ecuador” prevé la posibilidad de ingresar una cantidad específica de bebidas alcohólicas como efectos personales del viajero, mismas que están exclusivamente destinadas para el consumo personal del viajero.

Que la normativa aduanera debe basarse en el principio legal de Facilitación al Comercio Exterior establecido en el literal a) del artículo 104 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, siempre que se garantice la seguridad de los productos que ingresen al país.

Que el artículo primero de la resolución 0982 del 30 de junio del 2009 sobre las “Instrucciones de carácter General para el Control del Etiquetado para las importaciones de productos alcohólicos y cervezas”, emitida por la extinta CAE, permite el etiquetado de productos alcohólicos y cervezas desde el lugar de origen o de procedencia, situación que dificulta el debido control que sobre dichos productos debe ejercerse.

Por lo señalado anteriormente y en ejercicio de la atribución contenida en el literal l) del artículo 216 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, **RESUELVE** expedir las siguientes: 1/5* Documento generado por Quipux

Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0300-RE

Guayaquil, 09 de agosto de 2013

REGULACIONES PARA EL CONTROL POSTERIOR DE LAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS IMPORTADAS

Artículo 1: Bebidas alcohólicas importadas como efecto personal: Las bebidas alcohólicas que ingresen al país como efectos personales del viajero, no podrán ser destinadas para su consumo en eventos sociales de concurrencia masiva en hoteles, restaurantes, salones, bares, discotecas clubes o locales de alquiler. Tampoco podrán ser destinadas para su exhibición en locales de entretenimiento como bares, restaurantes o discotecas.

Artículo 2: Documentación obligatoria: Los hoteles, restaurantes, clubes, salones, bares y en general la administración de cualquier tipo de establecimiento de alquiler donde se realicen eventos sociales no abiertos al público en general, deberán requerir de los organizadores del evento privado las facturas de compra venta local o las declaraciones aduaneras de importación, según corresponda, de las bebidas alcohólicas que les sean entregadas para su consumo en dicho evento. Así también, estos establecimientos deberán revisar que las bebidas alcohólicas recibidas tengan en sus etiquetas la información exigida por la presente resolución. Ello sin perjuicio de acreditar también la legal importación o adquisición local de las bebidas alcohólicas que dichos establecimientos posean para la venta al público.

De incumplir con estas disposiciones, se procederá conforme lo señalado en el artículo 182 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, bajo presunción del

Cometimiento del delito de receptación aduanera.

Artículo 3: Modalidad de descorche: Los bares y discotecas que estén prestando sus servicios al público en general, deberán verificar que cada bebida alcohólica distinta a la cerveza que le sea entregada por sus clientes para ser consumida bajo la modalidad de pago del “descorche”, cumpla con las normas de etiquetado dispuestas en la presente resolución. De incumplir con esta disposición, los locales serán sancionados con una multa por falta reglamentaria por cada envase que esté siendo consumido durante el operativo de control posterior. Si el bar o la discoteca

se encontraren alquilado o reservado para un evento privado, se aplicarán las reglas del artículo anterior.

Artículo 3: Etiquetado: Las etiquetas ubicadas en la cara principal de exhibición del Whisky, vodka, tequila y ron importados a consumo deberán imprimirse directamente por el fabricante en origen, con la leyenda: “Importado por (NOMBRE DEL IMPORTADOR

EN EL ECUADOR)”. La demás información de rotulado exigido por la Ley Orgánica de

Defensa al Consumidor, las disposiciones que regulan el Registro Sanitario y los reglamentos técnicos ecuatorianos, podrán constar en rótulos o etiquetas ubicados en la 2/5* Documento generado por Quipux

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

Dirección General – Av. 25 de Julio Km. 4.5 Vía Puerto Marítimo. PBX: (04) 2480640

www.aduana.gob.ec

Resolución Nro. SENA-E-DGN-2013-0300-RE

Guayaquil, 09 de agosto de 2013

Cara secundaria de exhibición de las bebidas alcohólicas. Se exceptúa de esta disposición a las botellas que carezcan de etiqueta adhesiva, cuya información comercial se imprima directamente en el envase; únicamente en este caso, la información podrá constar en etiquetas adicionales o ser impresa en la parte posterior del envase. Para este efecto, la Dirección Nacional de Intervención deberá aprobar previamente el tipo y formato de etiqueta adhesiva que el importador podrá colocar. Estas etiquetas deberán ser diseñadas de tal modo que impidan su reutilización en otro envase luego de su primera colocación.

Las demás bebidas alcohólicas deberán contener toda la información detallada en el párrafo anterior ya sea en la etiqueta principal o en etiquetas secundarias. En uno u otro caso, toda etiqueta y su rotulado deben imprimirse y fijarse en origen. En Zona Primaria no podrá efectuarse ninguna operación de etiquetado.

Artículo 4: Reembarque: Las mercancías que no cumplan desde origen con la norma de etiquetado aduanero previstas en la presente resolución, no podrán ser nacionalizadas y se dispondrá su reembarque obligatorio.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

PRIMERA: La presente disposición será aplicable para todas las mercancías que se embarquen con destino al Ecuador 30 días calendarios después de la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

SEGUNDA: Luego de 4 meses contabilizados desde la publicación de esta resolución en el Registro Oficial, no podrán circular en el mercado las bebidas alcohólicas cuyo etiquetado difiera de lo dispuesto en la presente resolución.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA: Deróguese la resolución GGN-165 (RO-319;

22-abr-2004) que contiene el “Instructivo para la importación de bebidas alcohólicas y cervezas”; así como la resolución 00982 (30-Jun-2009) que contiene las “Instrucciones de carácter General para el Control del Etiquetado para las importaciones de productos alcohólicos y cervezas”.

DISPOSICIÓN FINAL: La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial. Remítase a la Dirección de Secretaría General para su difusión interna y envío al Registro Oficial. Dado y firmado en el despacho principal del Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en la ciudad de Santiago de Guayaquil”.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. PROPUESTA ADMINISTRATIVA

3.1.1. INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta que la finalidad del proyecto de investigación está encaminado para crear un Manual de procedimientos Administrativo, financieros para la empresa la lico licores para proveer información que contenga procedimientos, políticas, sugerencias y que la empresa cuente con una herramienta que permita desarrollar en forma eficiente y eficazmente las labores, instrumento básico para organizar a la empresa a través de este manual.

El desarrollo del trabajo permitirá determinar las funciones y precisar responsabilidades de cada colaborador, logrando la optimización de recursos, duplicidad de funciones y evitar negligencias. La presente propuesta, tiene como finalidad que la entidad busca mejorar las actividades propias del negocio, cuidando por ende la economía, el prestigio y la atención al cliente; alcanzado con ello su permanecía en el mercado e incrementar el desarrollo económico de la empresa como tal. Por lo tanto este proyecto genera expectativa, ya que se llevara a cabo modificaciones que favorecen a los diversos grupos que forma la empresa, este sistema de control permitirá obtener informes reales, constantes y confiables que les permita tomar decisiones acertadas, disminuyendo el riesgo de pérdida, como también obteniendo más seguridad en cada una de las funciones que realizan el personal de la empresa, llevando conjuntamente al crecimiento y lograr una estabilidad en el mercado.

El diseño de un orgánico funcional, refleja la estructura organizacional de una empresa, permite conocer sus relaciones y unidades que la integran. En esta oportunidad se ha considerado necesario diseñar una nueva estructura orgánica funcional de “LA LICO LICORES”, pudiendo además ser considerada como una herramienta auxiliar para el normal desarrollo y desempeño administrativo.

3.1.2. Objetivos

- ✚ Frenar la duplicidad de funciones por medio de la implementación de un manual para el personal de la empresa.
- ✚ Evitar confrontaciones entre el propietario y trabajadores mediante la creación del reglamento interno.
- ✚ Delimitar la autoridad, inter empresarial mediante el organigrama del nivel directivo.

3.1.3. Políticas

✚ Políticas

Se acogen las siguientes políticas de trabajo.

- ✓ Movilización de esfuerzos para dotar a la empresa de una infraestructura administrativa, material y humana.
- ✓ Voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad de las expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Identificación de los problemas prioritarios de la empresa y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio.

✚ Política sobre la gerencia

- ✓ Entregas de los reportes de ventas al propietario hasta el día martes de la semana siguiente.
- ✓ Realizar inventarios físicos de los productos los días lunes.
- ✓ Adquisición de productos los días lunes y miércoles de cada semana.

✚ Política sobre el producto

- ✓ Verificar el estado de los productos, sellos, registro sanitario, etc.
- ✓ Verificar el stock de los productos.

✚ Política sobre atención al cliente y ventas

- ✓ Dar la bienvenida a los clientes al ingreso al local y dar las gracias en su salida.

- ✓ Se debe atender al cliente con el pedido al cliente no más de 15 minutos y si el caso amerita en un tiempo adicional al momento de la entrega y verificación del pedido.
- ✓ Facturar el pedido con datos y cantidades exactas para satisfacer al cliente y cumplir con lo que la ley dispone.

Política sobre compras

- ✓ Realizar una lista de los productos necesarios.
- ✓ Solicitar el efectivo o cheque los días lunes y miércoles para las compras.

Políticas sobre información al contador.

- ✓ El contador deberá hacer las declaraciones hasta el 28 de cada mes.
- ✓ La información de facturas de venta y compras y demás documentos bancarios se debe entregar al contador de manera inmediata.
- ✓ Deberá presentar los reportes de manera mensual al propietario de la empresa.

Políticas de cobro

- ✓ El momento de cobrar las facturas de venta, se debe verificar el pago: si se en efectivo; observar detenidamente la legalidad los billetes, si es en tarjeta verificar la tarjeta con sus datos de cedula a igual manera si se realiza el pago con cheque con fecha tope de 8 día para su cobro.
- ✓ Facturar de forma clara los datos de los clientes.

Políticas sobre devolución

- ✓ Si el cliente devuelve el pedido este tendrá que estar justificado por el cajero de forma clara como sucedieron las cosas.
- ✓ El producto debe ser entregado al cajero para darse de baja sí el caso es que está en mal estado o si necesita hacer cambio por otro producto para ingresar al sistema y se procederá actualizar el inventario.

3.1.4. Valor

Valores

Se acogen los siguientes valores que deben ser aplicados para el desarrollo de cada una de las actividades asignadas logrando un buen desarrollo dentro de la empresa.

Tabla 29. PRINCIPIOS Y VALORES



VALORES DE LA EMPRESA
Responsabilidad.- En cada una de las funciones asignadas, presentación, puntualidad, y desempeño.
Integridad.- Hacer lo correcto, para beneficio propio y de los demás
Puntualidad.- Estar a la hora precisa para el ejercicio de sus funciones asignadas.
Respeto.- Valor propio y reciprocidad con los demás, clientes, proveedores, compañeros de trabajo, etc.
Honradez.- Valor que proviene de la parte interna de la moral de hacer bien las cosas.
Honestidad.- Con los clientes, propietario y distribuidores.

Elaborado por: La autora

3.1.5. Principios

Principios

Se acogen los siguientes principios que deben ser aplicados en el desarrollo de la empresa cumpliendo con todas las normas establecidas para el desempeño de las actividades asignadas.

Tabla 29. PRINCIPIOS Y VALORES

 PRINCIPIOS DE LA EMPRESA	
Excelencia en servicio.-	Cumpliendo con las demandas de nuestros clientes y satisfaciéndolas al máximo.
Trabajo en equipo.-	Trabajar en armonía, compañerismo y amistad.
Efectividad.-	Capacidad de lograr el efecto deseado
Criterio propio.-	Pauta para creer en el trabajador en manifestar la verdad sobre las cosas.
Eficiencia.-	Acción, fuerza y producción.
Desarrollo humano.-	Capacidad de desarrollar el don de gente y humanista.

Elaborado por: La autora

3.1.6. Misión y Visión

Misión.

Somos una entidad de carácter privado, que contribuye al desarrollo de la economía en la ciudad de Ibarra a través de la distribución y venta de bebidas alcohólicas, con precios competitivos; productos de calidad que cumplen las normas.

Visión

La empresa “LA LICO LICORES”, en los próximos cinco años seremos una entidad en la región norte del país, como uno de los distribuidores exclusivos, de bebidas alcohólicas cumpliendo con las normas de calidad y precios competitivos.

3.1.7. MARCO LEGAL

+ REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PROPUESTA DE LA ESTUDIANTE.

+ LA LICO LICORES

La Empresa La lico licores tiene como uno de sus principales objetivos mantener un ambiente laboral con disciplina, armonía y respeto. Con el objetivo con lo dispuesto en el Art. 64 del Código del Trabajo en vigencia, y para los efectos previstos en el numeral 12 del Art. 42, literal e) del Art. 45, y numeral 2 del Art. 172, así como lo prescrito en el Capítulo IV del Código de Trabajo, La lico licores, formula el presente Reglamento Interno de Trabajo, el mismo que entrará en vigencia a partir de su aprobación por la Dirección Regional del Trabajo de la ciudad de Ibarra.

Toda norma legal que derogue, modifique o sustituya una o más de las disposiciones de este Reglamento, se considerarán incorporadas al mismo.

CAPITULO I

PRECEPTOS FUNDAMENTALES

Art. 1.-La lico licores, es una empresa legalmente constituida bajo el amparo de las Leyes de la República del Ecuador; con domicilio principal en la ciudad de Ibarra en las calles Grijalva 9-16 y Chica Narváez. Su objeto social, entre otros, es la de brindar a una sociedad, atención como distribuidor de bebidas alcohólicas.

Art. 2- En el presente Reglamento Interno de Trabajo, se podrá denominar a La lico licores como la Empresa y a los obreros y empleados, simplemente como el Trabajador o los Trabajadores.

Art. 3.- El presente Reglamento Interno, se presume de derecho conocido por la Empresa, por todos los Trabajadores, inclusive por aquellos que presten sus servicios personales bajo la modalidad de actividades complementarias, y su cumplimiento es obligatorio para todos; en consecuencia, el desconocimiento de su contenido, no es causa que puedan alegar como excusa de su falta de acatamiento. Con este fin y para que sea fácilmente consultado, permanecerá a la vista del personal en un lugar destinado para ello.

Art. 4.- Quedan sometidos al presente Reglamento Interno de Trabajo todos los Trabajadores que presten sus servicios lícitos y personales en la Empresa, y su violación determinará las sanciones establecidas en el mismo y en las leyes pertinentes. En general se aplicará el presente instrumento normativo para regular las relaciones laborales internas, con todos los Trabajadores que se encuentren prestando sus servicios en las áreas de la Empresa, así como, en las que se implementen en el futuro dentro de la jurisdicción de la Dirección Regional del Trabajo.

Art. 5.- Los Trabajadores que laboran en la Empresa, lo son en general de ésta y no de una determinada área o sección de trabajo, en consecuencia, la Empresa podrá movilizar a uno o más de sus Trabajadores, dentro de los distintos ámbitos de su rama ocupacional y/o profesional, en cualquiera de las áreas o secciones, según las necesidades o requerimientos de la Empresa, previo consentimiento por escrito del Trabajador, sin que pueda interpretarse este cambio como despido intempestivo, a menos que signifique descenso de categoría, disminución en la remuneración, cambio de ocupación.

CAPITULO II

REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO

Art. 6.- El representante legal de la Empresa, es el Propietario, y por lo tanto el único que puede obligarla judicial y extrajudicialmente; en consecuencia, éste funcionario es la única persona que puede contratar, despedir, desahuciar, sancionar, promocionar y en general realizar todas las acciones legales permitidas en las relaciones laborales con los Trabajadores, sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 36 del Código del Trabajo; sin embargo, por delegación, podrá intervenir cualquier otra persona que la Empresa lo determine.

Art. 7.- Todo Trabajador que entre a prestar sus servicios en la Empresa, deberá suscribir un Contrato de Trabajo en los términos permitidos por la Ley y acordados por las partes.

Art. 8.- La contratación de nuevos Trabajadores será potestativa de la Empresa y ésta determinará el tipo de contrato y de relación laboral que mantendrá con todos y cada uno de sus Trabajadores.

Art. 9.- La Empresa, conforme a sus necesidades, podrá celebrar los contratos de trabajo permitidos por la Ley, así:

9.1.- CONTRATO A PRUEBA: En todo contrato que se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días.

9.2.- CONTRATO A PLAZO FIJO: el mismo que de conformidad con el Código de Trabajo tendrá una duración mínima de un año y no podrá exceder de dos años, no sujeto por lo mismo a estabilidad adicional o distinta a la que se pacte en estos contratos. Transcurrido este lapso, y si no se realiza el desahucio oportunamente, el Trabajador, se considerará contratado por tiempo indefinido.

9.3.- CONTRATO INDEFINIDO: cuando las partes no han fijado expresamente la duración de la relación laboral o la han estipulado por tiempo indefinido, el mismo que tendrá un período de prueba de hasta noventa días.

Art. 10.- En razón del objeto social de la Empresa, los contratos eventuales, temporales, ocasionales, por obra cierta y aquellos que se celebren para la ejecución de una obra, labor o servicio previamente determinado en el objeto del contrato celebrado con los Trabajadores, sean estos empleados u obreros, se terminarán al momento de la conclusión efectiva del período de labor o servicio para el cual fue contratado. Dicha terminación se sujetará a lo previsto en el numeral tercero del artículo 169, y 170 del Código del Trabajo.

Art. 11.- El Trabajador cumplirá sus funciones para las cuales ha sido contratado en las oficinas de la Empresa en la ciudad de Ibarra y en las que se instalen en el futuro a nivel nacional; no obstante y en vista del objeto social de la Empresa, el Trabajador tendrá la obligación de trasladarse a cualquier parte del territorio ecuatoriano a fin de cumplir con su trabajo, previo consentimiento por escrito del Trabajador, sin que esto se entienda como despido intempestivo.

CAPITULO III

DE LA ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

Art. 12.- Todo aspirante a ingresar como Trabajador de la Empresa deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.- Tener capacidad legal suficiente para ser contratado en materia laboral de conformidad con el Art. 35 del Código del Trabajo.
- 2.- Presentar la cédula de ciudadanía, certificado de la última votación, carné de afiliación al IESS, si lo tuviere.
- 3.- Certificados de trabajo que acrediten la capacitación laboral y profesional, con la exposición de los trabajos ejecutados, tiempo de servicio y remuneración recibida.
- 4.- Certificados de honorabilidad que acrediten su solvencia moral, otorgados por personas de reconocida probidad y honestidad.
- 5.- Consignar de forma clara y ajustada a la verdad los siguientes datos: nombres y apellidos completos del Trabajador, estado civil, nombre del cónyuge o conviviente, número de hijos, edad y nombres de los mismos, dirección domiciliaria exacta. Estos datos deben estar permanentemente actualizados, por lo que el Trabajador está obligado a notificar de forma inmediata a la Empresa sobre cualquier cambio o modificación al respecto.

Art.13.- El Trabajador en el momento de la admisión, acepta que de su sueldo o salario, se realizarán los descuentos que impone la ley, tales como aporte al IESS, impuesto a la renta, y préstamos realizados por la empresa etc.

CAPITULO IV

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO

Art. 14.- La Empresa La Lico Licores, laborará 16 horas diarias, en horarios diurno y nocturno y ochenta horas semanales de lunes a sábados, en dos jornadas, conforme al horario siguiente:

Las labores diurnas del primer turno se inician a las 10:00 de la mañana y terminan a las 18:00 de la noche. Las labores nocturnas del segundo turno, inician a las 18:00 de la noche y terminan a las 03:00 de la mañana, existiendo en cada turno receso para que el personal tome su almuerzo o merienda.

Serán considerados días de descanso obligatorio todos aquellos señalados en el Art. 65 del Código del Trabajo; sin embargo, de lo expresado, en estos días se podrá disponer y autorizar el trabajo, ciñéndose a lo dispuesto en el Art. 52 del citado cuerpo legal.

Art. 15.- Si por causas provenientes de fuerza mayor o caso fortuito, tales como: suspensión de energía eléctrica, incendios, paros de transporte, o por cualquier otro motivo que interrumpan el trabajo y prestación de servicios, la Empresa podrá pedir la recuperación de las horas perdidas, sin considerar este trabajo como horas suplementarias o extraordinarias, previa la autorización obtenida mediante el trámite legal.

Art. 16.- Con el propósito de que las labores se desarrollen normalmente, los Trabajadores deben incorporarse a sus puestos de trabajo a la hora establecida para el inicio de sus labores y deberán permanecer en ellos hasta la hora establecida de su salida.

Art. 17.- La Empresa, a través de la Gerencia y/o de su representante controlará la asistencia de todo el personal que presta servicios en la Empresa.

Art. 18.- Las faltas reiteradas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo, o por abandono de éste sin causa justa, y por más de tres días hábiles consecutivos dentro de un período mensual de labores, por parte de cualquier Trabajador, serán sancionados con la terminación de las relaciones laborales, previo el "visto bueno" correspondiente emitido por el Inspector del Trabajo y observando el trámite establecido en la Ley.

Art. 19.- Es obligación de los Trabajadores que no puedan concurrir al trabajo, comunicar de este particular a la Empresa, solicitando el permiso correspondiente, a fin de proveer el reemplazo que fuere necesario.

Art. 20.- En los casos de atraso, se aplicarán las siguientes sanciones:

a) El Trabajador que incurriere en un atraso de hasta diez minutos en la entrada al trabajo, sin justificación, será sancionado con el valor correspondiente al uno por ciento de su sueldo o salario; en el caso de un segundo atraso se duplicará el descuento del atraso.

b) Cuando los atrasos indicados fueran hasta de tres en un período mensual de labor, se le impondrá una multa de hasta un diez por ciento de la remuneración mensual del Trabajador.

c) Si las faltas injustificadas de puntualidad son tres consecutivas o más en un período mensual de labor, serán consideradas falta grave, y causa suficiente para terminar las relaciones labores solicitando previamente el visto bueno al Inspector del Trabajo.

Art. 21.- El personal no debe abandonar sus labores antes de la hora de salida establecida, salvo que tenga permiso para ello, caso contrario, esta infracción será multada con el diez por ciento de su remuneración mensual; y si lo señalado sucediera por más de tres ocasiones en un mes, será considerado falta grave.

Art. 22.- Los Trabajadores se sujetarán estrictamente al horario de trabajo establecido, el cual podrá ser modificado por la Empresa, previa aprobación de la Dirección Regional de Trabajo de Quito, según sus necesidades y de conformidad con la Ley.

CAPITULO V

DE LOS PERMISOS, LICENCIAS Y VACACIONES

Art. 23.-PERMISOS: El Trabajador podrá solicitar permisos para salir del lugar de trabajo, indicando el motivo y tiempo de ausencia. La Empresa se reserva la facultad de conceder o negar los permisos que se soliciten tomando en cuenta los casos que los motiven y las necesidades de trabajo. Todos los permisos, de cualquier naturaleza que fueren, deberán constar por escrito y ser autorizados previamente por el Propietario. Si se ha concedido el permiso al Trabajador, la solicitud se registrará en los controles de personal respectivos.

Las licencias y permisos solicitados para asuntos personales no podrán exceder de tres en un período mensual de labor.

Art. 24.- PERMISOS POR ENFERMEDAD: Los Trabajadores que por motivo de enfermedad faltaran a su trabajo deberán comunicar de este particular directamente al Gerente o su delegado , dentro de las setenta y dos horas siguientes a la enfermedad, solicitando de inmediato el aviso de enfermedad. En caso de no hacerlo se considerará como falta injustificada. Para justificar y acreditar la enfermedad, se deberá presentar el correspondiente certificado médico conferido de preferencia por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 25.- El Gerente deberá calificar si el permiso es remunerado o no; para lo cual se sujetará a lo dispuesto en los numerales 9 y 30 del Art. 42 del Código del Trabajo.

Art. 26.- Los permisos por asuntos personales se descontarán de las vacaciones anuales correspondientes o de la remuneración, a elección del Trabajador.

Art. 27.- VACACIONES.- Todos los Trabajadores tienen derecho a gozar anualmente de quince días de vacaciones, de conformidad con lo establecido en el Art. 69 del Código del Trabajo.

Art. 28.- La Empresa elaborará un cuadro anual respectivo de vacaciones de personal, con la aprobación del Gerente, el cual se dará a conocer con tres meses de anticipación. No obstante lo anterior, la Empresa se reserva la facultad de modificar, suspender temporalmente estos períodos, dándoles a conocer con la debida anticipación el período en que se concederán dichas vacaciones.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 29.- Son obligaciones de los Trabajadores, a más de las establecidas en el Código del Trabajo, en el presente Reglamento y demás leyes, las siguientes:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato. Si su incumplimiento causare perjuicio económico o multas a la Empresa, será considerada falta grave y causal para solicitar el visto bueno, así como el derecho de la Empresa, previa las

investigaciones respectivas, para que el Trabajador le restituya el valor íntegro del perjuicio económico.

b) Acatar las órdenes e instrucciones tanto verbales como escritas que reciban de sus superiores, en todo cuanto tenga que ver con el desempeño de sus labores establecidas en el contrato de trabajo. El Trabajador que no acatare las órdenes de trabajo emanadas de los superiores, será sancionado con una multa de hasta el diez por ciento de su remuneración mensual. Si el desacato fuera grave, será causal suficiente para solicitar el visto bueno, ante el Inspector del Trabajo competente.

c) Guardar escrupulosamente las informaciones confidenciales, administrativas, técnicas de la Empresa. Su incumplimiento será considerado como falta grave.

d) Restituir a la Empresa los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos, materiales, equipos y útiles de trabajo que le hayan sido proporcionados, su incumplimiento será considerado falta grave. En caso de pérdida o deterioro de los mismos, producto de la negligencia o dolo del Trabajador, éste será responsable por los daños ocasionados a la Empresa, y será considerado falta grave.

e) Disminuir en forma premeditada o injustificada el normal desarrollo de sus actividades o incitar a sus compañeros a hacerlo. Si dicha disminución reviste el carácter de colectivo, será considerada como falta grave.

f) Informar sin demora a su superior sobre las pérdidas, deterioros o daños de las herramientas, útiles, materiales o bienes que estuvieren a cargo del Trabajador, para el desempeño de sus labores y/o para el cumplimiento del objeto social de la Empresa, y tomar, si fuere el caso, las medidas necesarias para la recuperación o reparación de las cosas pérdidas o dañadas. La falta de información indicada, será considerada falta leve o grave según el perjuicio económico que cause a la Empresa.

g) Dar aviso al Gerente o su delegado, tan pronto como le fuere posible, en caso de falta al trabajo por causa justa.

h) Facilitar con diligencia y exactitud cuántos datos y documentos le sean solicitados por la Empresa y comunicar por escrito y en un plazo no mayor de

quince días calendario, los cambios domiciliarios, de estado civil, cargas familiares y más informaciones necesarias para mantener actualizada su ficha personal.

i) En caso de siniestro o emergencia en la Empresa, prestar ayuda inmediata, tan pronto tenga conocimiento de lo sucedido.

j) Mantener un trato respetuoso y cordial con sus subalternos, compañeros y superiores, evitando cualquier tipo de desavenencias o discordias, y actuar siempre con un espíritu de colaboración.

k) Ingresar inmediatamente a las cuentas de la compañía, los dineros y/o documentos que correspondan a la Empresa, ya sea por ventas, cobros y/o cualquier recaudación u operación. El incumplimiento de esta norma se considera como falta grave y será causal para solicitar el visto bueno del infractor, sin perjuicio de las acciones legales civiles y penales que asistan a la Empresa.

l) Las ofensas de palabra u obra inferidas por un Trabajador a los representantes de la Empresa, sus superiores inmediatos, sus empleadores, o a sus compañeros de trabajo, dependiendo de su gravedad, podrán ser sancionados con multas de hasta un diez por ciento de la remuneración mensual o con la terminación de la relación laboral previo el trámite del visto bueno.

CAPITULO VII

DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Art. 30.- A más de las prohibiciones establecidas para los Trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo y las determinadas por las normas legales y reglamentarias vigentes, está prohibido a los Trabajadores de La Lico Licores lo siguiente:

1) Ingerir bebidas alcohólicas o hacer uso de estupefacientes durante las horas de trabajo en la Empresa. Su incumplimiento es considerado como falta grave.

2) Presentarse al trabajo con claras muestras de estar bajo los efectos de bebidas alcohólicas o de estupefacientes. Su incumplimiento será considerado como falta grave.

- 3) No se permitirá el ingreso a las oficinas de trabajo de ningún Trabajador fuera de su horario, a menos que medie autorización de los representantes de la Empresa. Tampoco podrá permanecer en las oficinas en las horas que no sean de labores.
- 4) Ningún Trabajador podrá sacar de las oficinas de la Empresa, materiales, herramientas, enseres, útiles o cualquier instrumento, así como tampoco cajas, paquetes o bolsas, sin que sean revisadas por su superior o por el encargado a quienes se les facultará la revisión. Si incurriera en esta prohibición, habrá cometido falta grave, sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercitar la Empresa.
- 5) Está prohibido a los Trabajadores utilizar los equipos, herramientas, materiales de propiedad de la Empresa, para un uso distinto de aquel que por instrucciones verbales o escritas de sus representantes están destinados, así como disponer arbitrariamente de ellos.
- 6) No están permitidas las riñas y las disputas en las instalaciones de la Empresa. Cualquiera de estos hechos será considerado como falta grave y dará motivo para tramitar la solicitud de visto bueno.
- 7) Obtener beneficios personales en perjuicio de la Empresa, en las adquisiciones o contrataciones de servicios. Además de constituir una falta grave, el acometimiento de ésta infracción da derecho a la Empresa para plantear las acciones legales civiles y penales que fueren del caso.
- 8) Atender visitas personales en horas de trabajo y utilizar el teléfono para llamadas particulares, sin la debida autorización.
- 9) Mantener cualquier tipo de negocio, contrato o relación de dependencia laboral, con proveedores, distribuidores, clientes y demás personas vinculadas con la actividad de la Empresa, dentro de la jornada laboral o fuera de ella, y cuando implique competencia desleal o divulgación de secretos técnicos. La comisión de esta infracción constituye una falta grave, da derecho a la Empresa a terminar la relación laboral siguiendo los procedimientos legales pertinentes.

10) Negarse en forma manifiesta o reiterada a acatar y cumplir las instrucciones que reciba de sus superiores en asuntos relacionados con su trabajo. Su incumplimiento constituye una falta grave.

11) Salir de las instalaciones de la Empresa durante su jornada de trabajo, sin autorización escrita de su superior.

12) Violar el secreto de correspondencia o documentos confidenciales de la Empresa, lo cual constituye falta grave y da derecho a la empresa para ejercitar las acciones legales civiles y penales del caso.

CAPITULO VIII

DE LAS SANCIONES

Art. 31.- Para la aplicación de las sanciones establecidas en este Reglamento, se considerarán dos clases de falta: faltas leves y faltas graves.

a) Faltas Leves son aquellas cometidas por ligereza o imprudencia y sin que produzcan perjuicio alguno a la Empresa o a su personal.

b) Faltas Graves son aquellas cuya comisión causan o pueden causar problemas económicos, de disciplina, daños o perjuicios a los equipos, materiales y más instalaciones de la Empresa, o pongan en peligro la integridad de los empleados y trabajadores. Son además aquellas expresamente señaladas en el presente Reglamento Interno de Trabajo y las previstas en el Art. 172 del Código del Trabajo.

Art. 32.- Las faltas serán sancionadas en consideración a su gravedad, las mismas que deberán ser registradas en la base de datos del Trabajador. La Empresa tomará en cuenta los atenuantes o agravantes que existen, para aplicar las siguientes sanciones:

a) Amonestación verbal

b) Amonestación escrita

c) Multa hasta por el diez por ciento de la remuneración mensual del Trabajador.

d) Terminación de la relación laboral, sujetándose a los trámites dispuesto por el Código del Trabajo para el efecto.

La aplicación de la escala señalada anteriormente, de ninguna manera significa que para dar paso a una sanción, deba excluirse a la anterior. Es decir, la Empresa evaluando la gravedad de la infracción puede optar por cualquiera de las sanciones anotadas.

Art. 33.- Cuando una falta leve se repita por más de tres veces en un período mensual de labores, la última será considera falta grave.

Art. 34.- La Empresa podrá emitir nuevas disposiciones o reglamentaciones administrativas, acordes con la ley, para el mejor cumplimiento de los fines de la compañía, las mismas que pueden ser permanentes o transitorias y serán de cumplimiento obligatorio para todos los Trabajadores.

CAPITULO IX

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art. 35.- Todos los Trabajadores que prestan sus servicios en la Empresa gozarán de los siguientes derechos:

- 1.- A la estabilidad en el trabajo, de acuerdo a las normas legales y contractuales en vigencia.
- 2.- A percibir a cambio de la prestación de sus servicios, las remuneraciones correspondientes, de acuerdo con la ley y los contratos de trabajo.
- 3.- A utilizar las licencias y permisos conforme el siguiente procedimiento:
 - 3.1.- En casos de enfermedad, deberá presentar un certificado médico, de preferencia otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, documento que deberá entregar al Gerente o a su delegado.
 - 3.2.- En los casos de calamidad doméstica, el Trabajador gozará de la licencia por el tiempo y en la forma prescrita en el numeral 30 del artículo 42 del Código del Trabajo.

La justificación deberá presentarla a la Empresa, en los días inmediatos siguientes al hecho que motiva la licencia, para proceder conforme lo señala la disposición invocada.

3.3.- Por maternidad y paternidad, los Trabajadores tendrán derecho a licencia por el tiempo y en la forma señalada en el artículo 152 del Código del Trabajo. En tales casos la ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En el certificado, debe constar la fecha probable del parto o del día en que tal hecho se produjo.

CAPITULO X

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 36.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Reglamento, se aplicarán las disposiciones del Código del Trabajo y demás normas conexas en lo que fueren pertinentes.

Art. 37.- Al terminar la relación laboral y antes de recibir su liquidación de conformidad con el Código del Trabajo, el Trabajador, deberá entregar todo lo que su cargo le encomendó y él lo recibiese como responsable, por inventario el material, equipos, y demás que hayan estado a su cargo.

Art. 38.- En todos los casos de perjuicios económicos que haya sufrido la Empresa, por las contravenciones a este reglamento y faltas establecidas en el mismo, tendrá derecho a ser restituida en la forma en que se acuerde con el Trabajador, sin perjuicio de que la Empresa ejercite las acciones civiles o penales que procedan según el caso.

Art. 39.- Cuando un Trabajador se retire de la Empresa por cualquier motivo, de la liquidación de los haberes a los que tenga derecho, se le descontará todos los valores que adeude a la Empresa, lo cual será debidamente justificado ante el Inspector del Trabajo.

Art. 40.- El presente reglamento tiene una duración permanente, pudiendo ser revisado o modificado, para lo cual deberá seguirse el procedimiento determinado por el artículo 64 del Código del Trabajo.

El Reglamento Interno de trabajo de la Empresa La Lico Licores entrará en vigencia luego de cambios que el Dirección regional de trabajo lo determine.

PROPIETARIO

Fabricio Guerròn

3.1.8. NIVELES ADMINISTRATIVOS

Se plantea para la empresa una organización vertical.

Nivel directivo.

El nivel directivo presenta una directa dirección de la empresa y cumplimiento de la misión, visión y políticas, al igual que de directrices para el correcto funcionamiento de la empresa. Está representado por el propietario.

Nivel ejecutivo.

La gerencia, tiene como obligación de guiar y dirigir, establecer y mantener los objetivos propuestas en cada una de las áreas de la empresa, hasta su cumplimiento de la manera más efectiva y eficiente. Está representado por el gerente.

Nivel Operativo.

Está conformado por el área contable, encargados del manejo y aplicación de los planes y objetivos planteados, control y retroalimentación oportuna de los procesos que desarrolla la empresa en el área de comercialización está representado por los vendedores internos o externos conjuntamente con el bodeguero y finalizando con el departamento de talento humano que coordina las actividades del desarrollo del personal dentro de la empresa.

3.1.9. DIRECTORIO

Tabla 30.DIRECTORIO DE LA EMPRESA LA LICO LICORES

CARGO	NOMBRE	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO
Propietario	Fabrizio Guerròn	fabodaniel00@hotmail.com
Gerente	Andrés Shuguli	irisoshuguli.89@gmail.com
Recursos Humanos	José Orbe	joseorbe@hotmail.com
Contador	María José Paquel	majitopaquel.93@hotmail.com
Cajera	Carolina Rosero	carito_rosero@gmail.es
Ventas Internas	Fernando Yépez	fernandoyepeitos.@yahoo.com
Ventas Internas	Fabrizio López	fabo_lopez@gmail.com
Ventas Internas	Azael Burbano	burbano_adrian@hotmail.com
Ventas Internas	Leonardo Rodríguez	leorodriguez_rr@hotmail.com
Ventas externas	Anita Cuaja	ani_cauja@yahoo.com
Ventas externas	Eduardo Aguas	eddu.80aguas.@yahoo.com
Ventas externas	Polo Chala	polo_ch@hotmail.com
Bodeguero	Lauro Rueda	lauro_83rueda@hotmail.com

Fuente: Investigación propia

Elaborado Por: La autora

3.1.10. Estructura organizacional

La mayoría de empresas no cuenta con una organización jerárquica establecida, pero siempre poseen un proceso de organización simple el cual les da la pauta para el desarrollo de actividades.

Es importante mencionar que para toda empresa en general, un organigrama, se constituye en una herramienta integral e indispensable, ya que establece los niveles de autoridad y canales de comunicación entre las diferentes unidades administrativas.

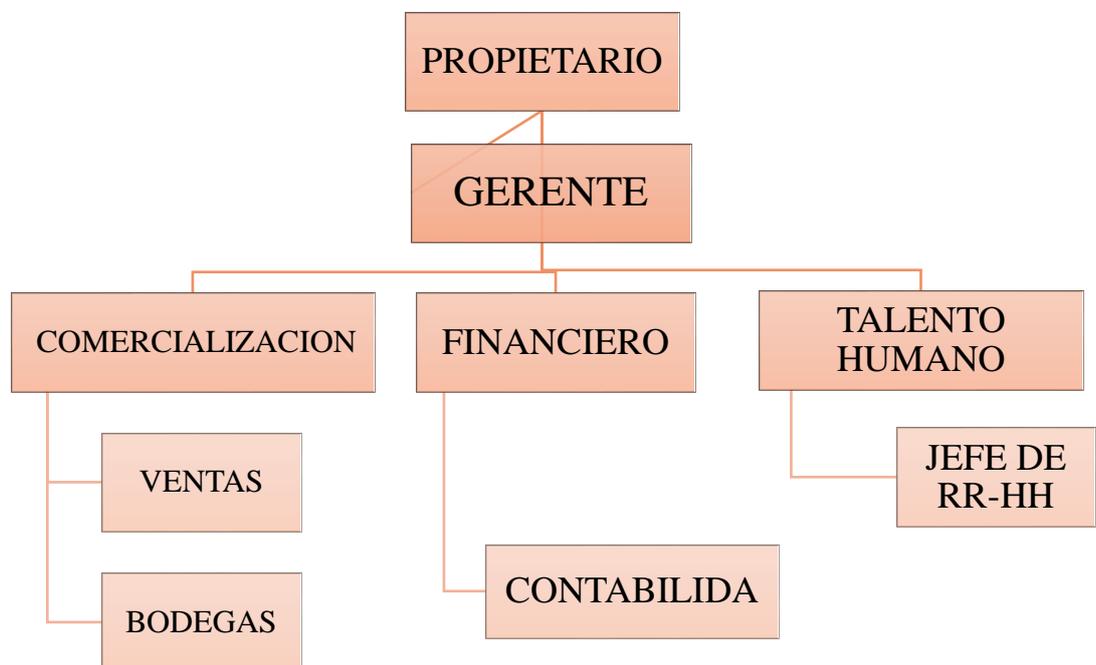
El orgánico funcional nos permite conocer y determinar las responsabilidades que deben cumplir los empleados en cada una de sus áreas.

La estructura orgánica funcional de la empresa “LA LICO LICORES”, será entregada a su propietario y en parte a los distribuidores de acuerdo a resoluciones internas previstas para el caso.

Está claro que la ausencia de una estructura organizacional provocará siempre un problema en la aplicación de tareas, la confusión con respecto de quien se acata disposiciones, ocasiona divisiones en el personal afectando el correcto desarrollo del trabajo en equipo.

Organigrama estructural de La Lico Licores

Gráfico 28. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: La autora

3.1.11. MANUAL DE FUNCIONES

Las funciones de una organización deben ser redactadas en forma clara y precisa; el organigrama funcional es la base fundamental para el desarrollo de la organización, las responsabilidades delegadas a cada uno de los miembros de la empresa exige una adecuada descripción de funciones, esta debe estar encaminada a mantener un ambiente de trabajo en el cual cada persona alcance el éxito deseado.

PROPIETARIO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 31. PROPIETARIO

 LA LICO LICORES	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NIVEL	
JERÁRQUICO:	Directivo
ÁREA:	Presidencia
CARGO:	Propietario
SUBORDINADO (S):	Gerencia
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:	
 Es la persona que ese encarga de supervisar la marcha general de la empresa y el desempeño de la gerencia y la toma de decisiones.	
FUNCIONES:	
 Velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa y por la aplicación de las políticas.	
 Reemplazar con todas las atribuciones al o la gerente por ausencia temporal o definitiva.	
 Firmar el nombramiento del gerente y conferir certificaciones.	
 Ejercer la representación legal de la empresa.	
 Incentivar a todas las actividades de la empresa.	
 Firmar cheques.	
 Organizar, planear, supervisar, coordinar y controlar los procesos productivos de la empresa y todos los cumplimientos normas legales de la empresa.	
 Desempeñar la representación legal de La Lico Licores legalmente constituida.	
 Crear y establecer estrategias y objetivos para llegar al cumplimiento de propósitos que la empresa anéela.	
 Guiar y controlar actividades de los procesos de la empresa.	
 Planificar y administrar los recursos de la empresa.	
 Evaluar y examinar los resultados que muestren las operaciones, administrativas y financieras de la empresa.	

+ REQUISITOS:

Ser dueño de la empresa.

+ APTITUD

+ CONOCIMIENTOS:

Administrativos, Contables, Financieros, Ventas.

Administración, control y orden

Actitud negociadora

Manejo eficiente de talento humano

Relaciones interpersonales

Actitud negociadora

+ PRO ACTIVIDAD

Honestidad, ética profesional, innovador, creativo

Observación: Considérese cargo Honorario.

+ GERENCIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 32. GERENCIA

LA LICO LICORES	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NIVEL JERÁRQUICO:	Ejecutivo
ÁREA:	Gerencia
CARGO:	Gerente
SUBORDINADO (S):	Contabilidad
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Es la persona que se encarga de determinar un sistema de liderazgo de forma que verifique y valore el desarrollo de actividades y proteja así la imagen y nombre de la empresa. 	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Desempeñar la representación legal de La Lico Licores. ✚ Crear y establecer estrategias y objetivos para llegar al cumplimiento de propósitos que la empresa anéela. ✚ Guiar y controlar actividades de los procesos de cada área de la lico licores. ✚ Planificar y administrar los recursos de la empresa. ✚ Evaluar y examinar los resultados que muestren las operaciones, administrativas y financieras de la empresa. 	
REQUISITOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ EDUCACIÓN <p>Estudios Superior: Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoria C.P.A. Administración de Empresas Afines a ingenierías en recurso humanos y comercio.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ APTITUD 	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ CONOCIMIENTOS: <p>Administrativos, Contables, Financieros, Ventas. Administración, control y orden Manejo eficiente de talento humano Relaciones interpersonales Actitud negociadora</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ PRO ACTIVIDAD <p>Honestidad, ética profesional, innovador, creativo</p>	

✚ TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 33. TALENTO HUMANO

LA LICO LICORES	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NIVEL	
JERÁRQUICO:	Operativo
ÁREA:	Talento Humano
CARGO:	Jefe de RR-HH
SUBORDINADO (S):	Contabilidad
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Establecer una cultura organizacional en la empresa para asegurar la productividad y eficiencia del recurso humano, en las áreas y sus actividades que desarrollan.</p>	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Planificar debidamente las condiciones de trabajo por área y funciones. ✚ Conocer con profundidad cada área del negocio y las actividades que cada puesto debe desarrollar. ✚ Verificar la importancia de cada puesto y el cumplimiento efectivo de las actividades. ✚ Guiar y controlar el nuevo personal, con el propósito de una correcta inducción a sus actividades. ✚ Mantener la integración del recurso humano, con el afán de trabajar en armonía. 	
<p>REQUISITOS:</p> <p>✚ EDUCACIÓN Estudios Superior: Ingeniería en Administración de Empresas. Afines a ingenierías en Recurso Humanos.</p> <p>✚ CONOCIMIENTOS Planificación, organización, control de la empresa.</p> <p>✚ APTITUD Administración, control y orden. Manejo eficiente de talento humano.</p> <p>✚ PRO ACTIVIDAD Honestidad, ética profesional, innovador, creativo</p>	

✚ **CONTADOR**

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 34. CONTADOR (A)

LA LICO LICORES	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NIVEL	Operativo
JERÁRQUICO:	
ÁREA:	Contabilidad
CARGO:	Contador (a)
SUBORDINADO (S):	Cajero (a)
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:	
<ul style="list-style-type: none"> + Informar a la empresa sobre los estados financieros y presupuestarios de la empresa facilitando la toma de decisiones y el correcto desarrollo de la actividad económica de la misma. 	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> + Desarrollar un sistema contable actualizado aprobado por la empresa, de acuerdo a las leyes vigentes. + Realizar conciliaciones bancarias. + Desarrollar roles de pago con sus respectivos pagos y planillas al IESS. + Gestionar manejo de archivos contables. + Determinar y analizar información para realizar reportes fiscales. + Mostrar y entregar cada fin de mes estados financieros para la toma de decisiones, declaración de impuestos y documentos para archivos de la empresa. 	
REQUISITOS:	
<ul style="list-style-type: none"> + EDUCACIÓN <p>Estudios Superior: Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> + CONOCIMIENTOS <p>Software contable, Ley Tributaria, Ley Laboral, Conocimientos financieros, computación. Experiencia de más de 2 años.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> + APTITUD <p>Claro manejo y transparencia en sus actividades.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> + PARTICULARIDAD <p>Honestidad, ética profesional, innovador, creativo</p>	

 **CAJERO (A)**

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 35. CAJERO (A)

		LA LICO LICORES
		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo	
ÁREA:	Caja	
CARGO:	Cajero (a)	
SUBORDINADO (S):	Vendedor (a)	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:		
 El cajero tiene como objetivo salvaguardar y ser responsable del efectivo obtenido por el acto de vender un producto de propiedad de la empresa que se encuentra a la venta, el mismo debe ser documentado para cumplimiento de la ley. Y de la misma manera mostrar los gastos realizados por la caja con fin de		

realizar correctamente el cuadro de caja.

FUNCIONES:

- + El cajero tiene la responsabilidad de registrar y manejar el efectivo sea para ventas o compras.
- + Perfecto manejo de efectivo.
- + Verificación del producto que vende: en calidad y en cantidad.
- + Entregar facturas para el cumplimiento de la ley.
- + Registrar correctamente el ingreso y las salidas de inventario.
- + Responsable de caja chica
- + Realizar los cierres de la forma ordenada y con notas explicativas en caso de ser necesario, para entregar caja a su turno siguiente.

REQUISITOS:

+ **EDUCACIÓN**

Estudios Secundarios o Superior
Ingeniería o Tecnología en Administración Hotelera

+ **ENTENDIMIENTO**

Administrativos, Contables y de Ventas.

+ **APTITUD**

Administración, control y orden

+ **PRO ACTIVIDAD**

Honestidad, ética profesional y amabilidad.

 **VENDEDOR (A)**

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 36. VENDEDOR (A)INTERNO

		LA LICO LICORES
		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
NIVEL JERÁRQUICO:		Operativo
ÁREA:		Licorería
CARGO:		Vendedor (a) Interno
SUBORDINADO (S):		Bodeguero
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:		
 Brindar calidad en el servicio y atención al cliente.		
FUNCIONES:		
 Recibir al cliente con un saludo e informarle sobre los productos y promociones que brinda la empresa.		
 Llenar la nota de pedido correctamente de lo que solicito el cliente.		
 Control de calidad y verificación en la presentación, del producto que se entrega al cliente, con lo que esta facturado.		
 Directa atención con el cliente en la entrega del producto.		
 Una vez verificado todo el pedido se coloca el sello y se entrega al cliente.		

REQUISITOS:**+ EDUCACIÓN**

Estudios Secundarios o Superior:

Ingeniería o Tecnología en Administración

+ CONOCIMIENTOS

Administrativos, Ventas, Atención al cliente.

+ APTITUD

Control y orden

+ PARTICULARIDAD

Honestidad, ética profesional.

+ VENDEDOR (A)**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES****Tabla 37. VENDEDOR (A) EXTERNO**

		LA LICO LICORES
		MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
NIVEL JERÁRQUICO:		Operativo
ÁREA:		Licorería
CARGO:		Vendedor (a) Externo
SUBORDINADO (S):		Bodeguero
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:		
+ Brindar calidad en el servicio y atención al cliente.		
FUNCIONES:		
+ Saludar al cliente al momento que se llega a entregar el pedido al local.		
+ Control de calidad y verificación de lo que se encuentra facturado conjuntamente con el cliente.		
+ Recibir el efectivo o cheque de la venta realizada.		
+ Llenar el respectivo comprobante de pago con todos los datos que el documento requiere.		
+ Entregar a la cajera las facturas y los comprobantes con sus respectivos pagos		

ya sea en efectivo o en cheque.

REQUISITOS:

✚ EDUCACIÓN

Estudios Secundarios o Superior:

Ingeniería o Tecnología en Administración

✚ CONOCIMIENTOS

Administrativos, Ventas, Atención al cliente.

✚ APTITUD

Control y orden

✚ PARTICULARIDAD

Honestidad, ética profesional.

✚ BODEGUERO (A)

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Tabla 38. BODEGUERO (A)

	
LA LICO LICORES	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NIVEL JERÁRQUICO:	Operativo
ÁREA:	Bodega
CARGO:	Bodeguero
SUBORDINADO (S):	N/A
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:	
✚ El distribuidor tiene como propósito verificar el estado físico del producto y la cantidad correcta que se encuentra en el documento de respaldo la cual se	

entregara una vez verificado todo producto, para evitar confusiones o reclamos por parte del cliente.

FUNCIONES:

- + Entregar el producto en buenas condiciones
- + Entregar el producto conjuntamente con el documento de respaldo
- + El documento de respaldo deberá estar bien firmado por la persona que recibe el producto al igual que la persona que entrega.
- + Control de inventario, existencia física en relación a la información que arroja el sistema.
- + Entregar los productos que estén en mal estado para poder dar de baja.

REQUISITOS:

+ **EDUCACIÓN**

Estudios Secundarios o Superior:
Bachillerato.

+ **CONOCIMIENTOS**

Ventas, Atención al cliente.

+ **APTITUD**

Control y orden

+ **PARTICULARIDAD**

Honestidad, ética profesional.

3.2. PROPUESTA FINANCIERAS

3.2.1. Introducción

El manual de procedimientos de la empresa indica claramente el desarrollo de las actividades que se muestran a continuación para lograr el desarrollo y el progreso de la empresa, el manual de procedimientos financieros se basa, en la necesidad de aplicar las funciones que se asignan a los trabajadores para lograr los objetivos deseados. Debido a que la empresa está en un crecimiento constante es necesario la implementación del mismo que facilite el ejercicio del mismo.

3.2.2. Objetivos del manual o modelo financiero

Determinar los procedimientos en el área financiera, con la finalidad de que, el personal de la empresa sepa cuál es el proceso de la correcta aplicabilidad de las normas que están tipificadas en el marco legal para el proceso financiero.

3.2.3. Políticas financieras

- ✚ La persona que es responsable de recaudar el dinero de las ventas diarias no puede entregar a ningún empleado sin autorización de la gerencia y con un documento de respaldo.
- ✚ El contador será la persona encargada de manejar el fondo de caja chica cuyo monto será de 100
- ✚ Llevar un cronograma de pagos para predecir el efectivo necesario para cubrir los pagos
- ✚ Llevar un registro organizado de la notas de pedido para comparar con facturas de compra que deben ser iguales.
- ✚ Los créditos deben ser evaluados previamente y autorizados por el propietario o gerente.

3.2.4. Base legal

Los inventarios de la empresa serán llevados bajo NIC 2 “Inventarios” Sección 13 de la NIIF para las PYMES en la cual prescribe que una entidad medirá los inventarios al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta.

Los inventarios se deberán medir por el menor entre el costo o el valor neto realizable (Valor Neto Realizable). Se requiere el empleo de un sistema de costeo completo.

El costo de los inventarios incluirá:

- ✚ Costos de compra;
- ✚ Los costos de transformación;
- ✚ Otros costos.

Se admite el uso de técnicas de costeos diferentes (v.g. costos estándar; método del Minorista). Para valuar el costo, se deberá emplear:

Descarga de inventarios a través de «identificación específica»; o Hipótesis de flujos de inventarios (cuando no es posible lo anterior), sólo Admitiéndose los métodos primero entrado-primero salido (FIFO) o de costo promedio ponderado

(CPP). Se requiere la realización de una prueba del deterioro, aunque el procedimiento no se incluye en esta sección.

Obligación de llevar contabilidad

Toda sociedad está obligada a llevar contabilidad desde su inscripción, excepto sucesiones indivisas, condominios, Centros Comunitarios de Desarrollo Infantil y misiones y organismos internacionales.

En el caso de personas naturales, deberán llevar contabilidad exclusivamente cuando cumplan con cualquiera de las siguientes condiciones:

-  Inicie con un capital propio superior a los USD 60.000
-  Tenga ingresos brutos anuales de su actividad económica, del ejercicio fiscal inmediato anterior, superiores a USD 100.000
-  Tenga costos y gastos anuales, de su actividad empresarial del ejercicio fiscal inmediato anterior, superiores a USD 80.000.

En caso de personas naturales que se dediquen a la exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar contabilidad, independientemente de los límites antes indicados.

La contabilidad debe ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.

Obligaciones Tributarias.

Obtener el RUC. El Registro Único de Contribuyentes, conocido por sus siglas como RUC, corresponde a la identificación de los contribuyentes que realizan una actividad económica lícita, por lo tanto, todas las sociedades, nacionales o extranjeras, que inicien una actividad económica o dispongan de bienes o derechos por los que tengan que tributar, tienen la obligación de acercarse inmediatamente a las oficinas del SRI para obtener su número de RUC, presentando los requisitos para cada caso.

El RUC contiene una estructura que es validada por los sistemas del SRI y de otras entidades que utilizan este número para diferentes procesos.

Si existen cambios en la información otorgada en la inscripción al RUC, deberá acercarse a actualizar su registro en un plazo no mayor a 30 días, presentando los requisitos según el caso. De igual forma, si la sociedad cesa sus actividades, deberá informarse al SRI en un plazo no mayor a 30 días, presentando los requisitos según el caso.

Requisitos:

- ✚ Original y copia de la cédula de identidad del representante legal.
- ✚ Original y copia del certificado de votación del representante legal.
- ✚ Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil, a excepción de los Fideicomisos Mercantiles, Fondos de Inversión y Fondos
- ✚ Complementarios Provisionales. Para los establecimientos permanentes de las compañías extranjeras deberán presentar la resolución otorgada por la Superintendencia de Compañías que autoriza a la sucursal de la compañía extranjera a operar en el país.
- ✚ Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil a excepción de los Fideicomisos Mercantiles, Fondos de Inversión y Fondos Complementarios Provisionales. Para las sucursales extranjeras y establecimientos permanentes, se solicitará original y copia certificada del poder conferido al Mandatario de la compañía Extranjera inscrito en el Registro Mercantil.
- ✚ Informe de donde se encuentra ubicada la empresa, con direcciones actualizadas.
- ✚ Planillas de (agua, luz o teléfono)
- ✚ Nombre de la empresa y tipo de empresa.
- ✚ Original y copia del estado de cuenta bancario o de tarjeta de crédito o de telefonía celular. Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal, accionista o socio y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción, considerando la fecha de emisión del documento.
- ✚ **Presentar Declaraciones.** La Empresa deberá presentar las siguientes declaraciones de impuestos a través del Internet en el Sistema de Declaraciones o en ventanillas del Sistema Financiero. Estas deberán efectuarse en forma consolidada independientemente del número de sucursales, agencias o establecimientos que posea:
- ✚ **Declaración de Impuesto al valor agregado (IVA):** Se debe realizar mensualmente, en el Formulario 104, inclusive cuando en uno o varios períodos no se haya registrado venta de bienes o prestación de servicios, no se hayan producido adquisiciones o no se hayan efectuado retenciones en la

fuelle por dicho impuesto. En una sola declaración por periodo se establece el IVA sea como agente de Retención o de Percepción.

- ✚ **Declaración del Impuesto a la Renta:** La declaración del Impuesto a la Renta se debe realizar cada año en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria.
- ✚ **Permiso patente municipal:** Se debe obtener el permiso de funcionamiento del negocio, la misma que es otorgada por el Municipio de la Ciudad de Ibarra; el valor de la patente es calculado mediante una tabla que analiza el Capital de Trabajo de las organizaciones.

3.2.5. Descripción narrativa del proceso.

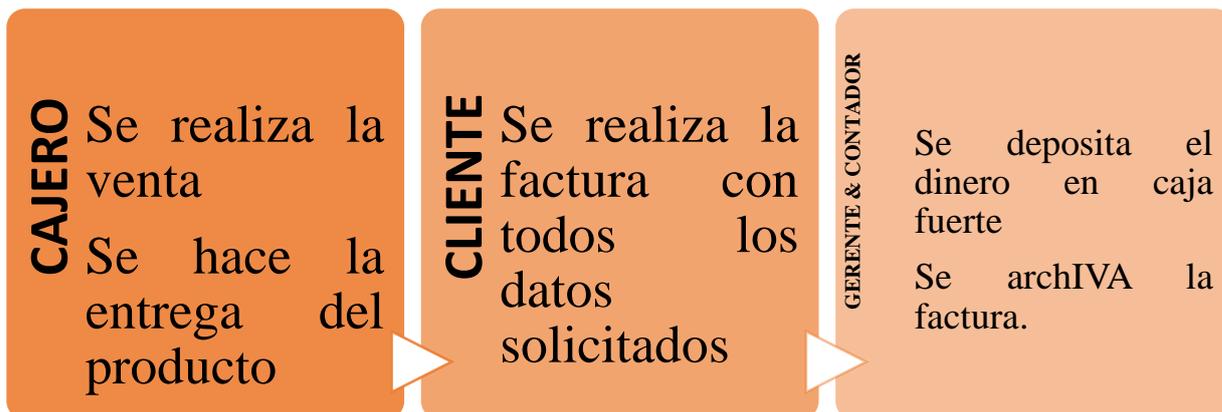
El mapa de procesos es una representación gráfica en la que se puede visualizar la estructura funcional de la empresa.

Tabla 39. MAPA DE PROCESO



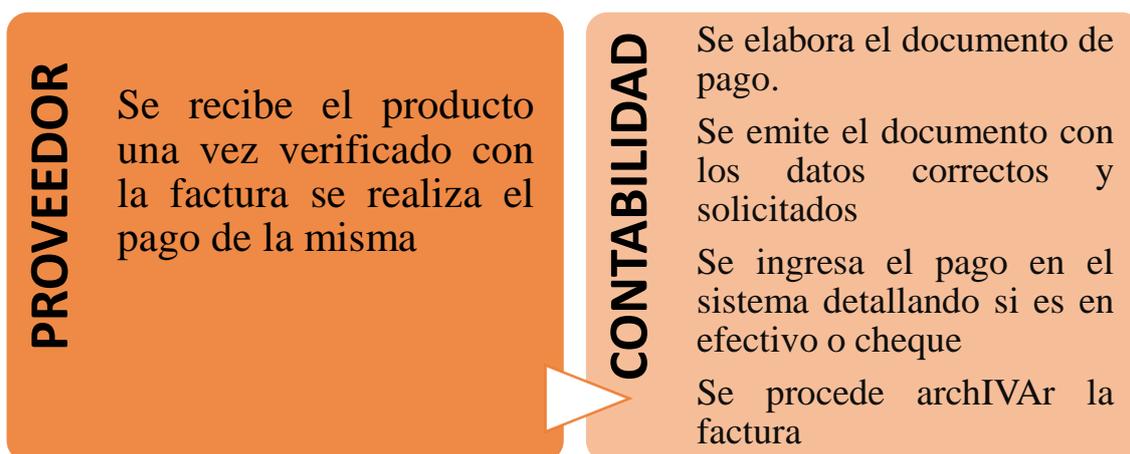
Elaborado por: La autora

Gráfico 29. PROCESO PARA COMPROBANTE DE INGRESO



Fuente: Investigación Propia
 Elaboración: La autora

Gráfico 30 PROCESO PARA COMPROBANTE DE EGRESOS



Fuente: Investigación Propia
 Elaboración: La autora

Balance situación financiera

El balance general también conocido como balance de situación inicial es el documento el cual muestra la información sobre el patrimonio de la empresa.

Tabla 40. BALANCE SITUACIÓN FINANCIERA



Elaboración: La autora

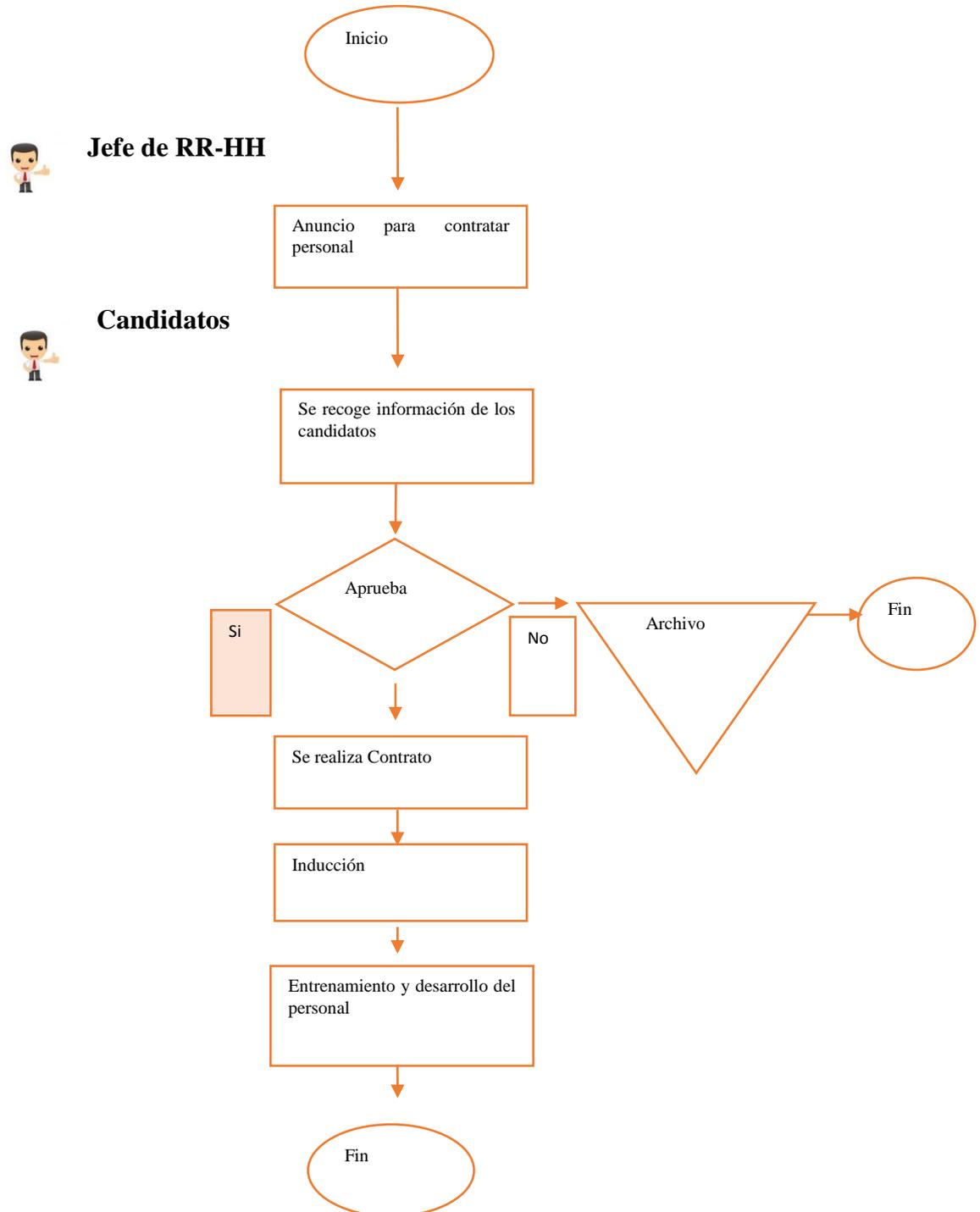
3.2.6. Flujogramas o diagramas de flujo

Tabla 41. SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	OPERACIÓN
	INSPECCIÓN
	DESPLAZAMIENTO
	DEPOSITO PROVISIONAL O ESPERA O DEMORA
	ALMACENAMIENTO
	DOCUMENTO
	DESTRUCCIÓN DE UN DOCUMENTO
	DECISIÓN
	DATOS
	PROCESOS

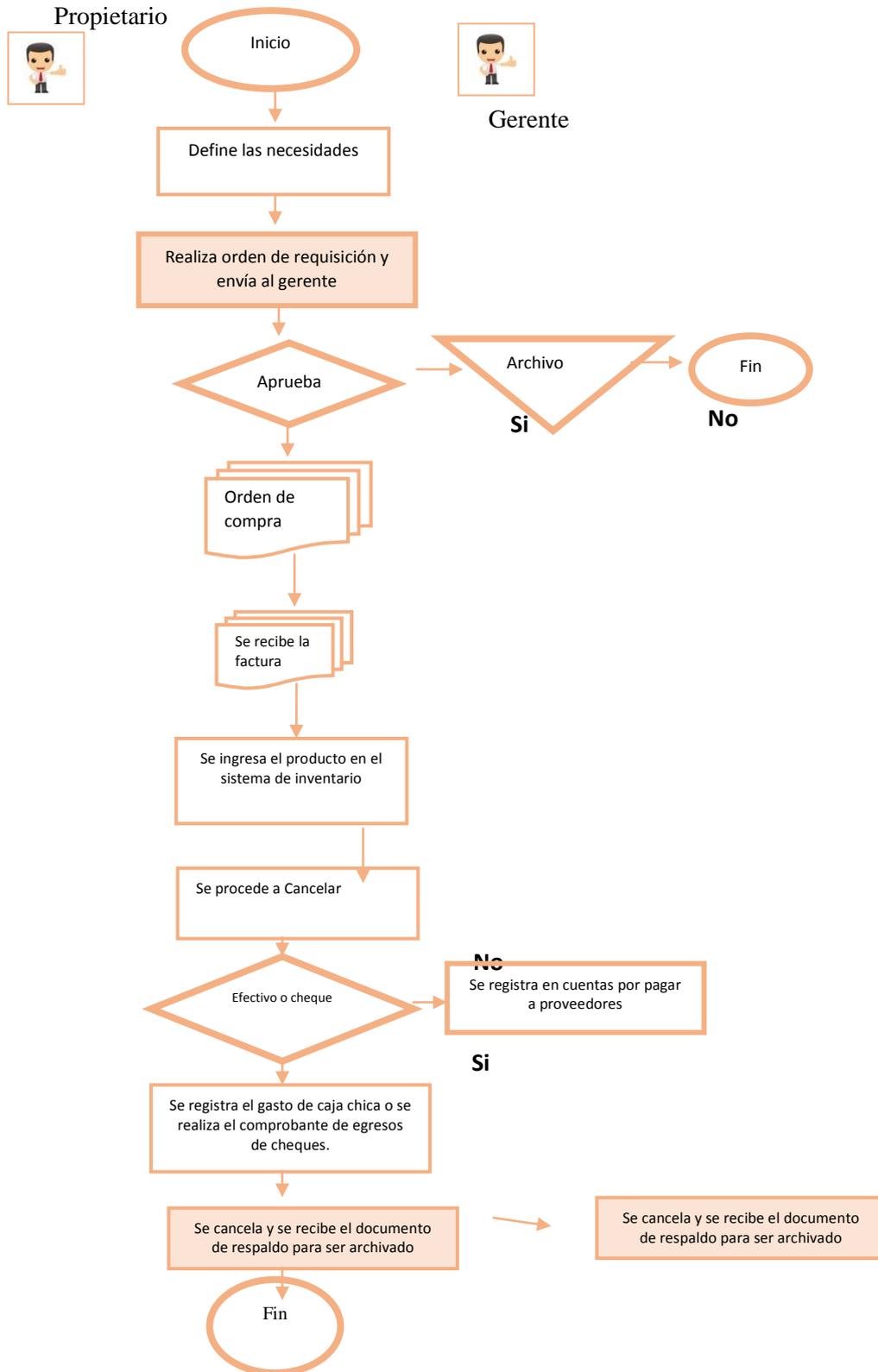
Elaborado por: La autora.

Gráfico 31. FLUJOGRAMA PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL



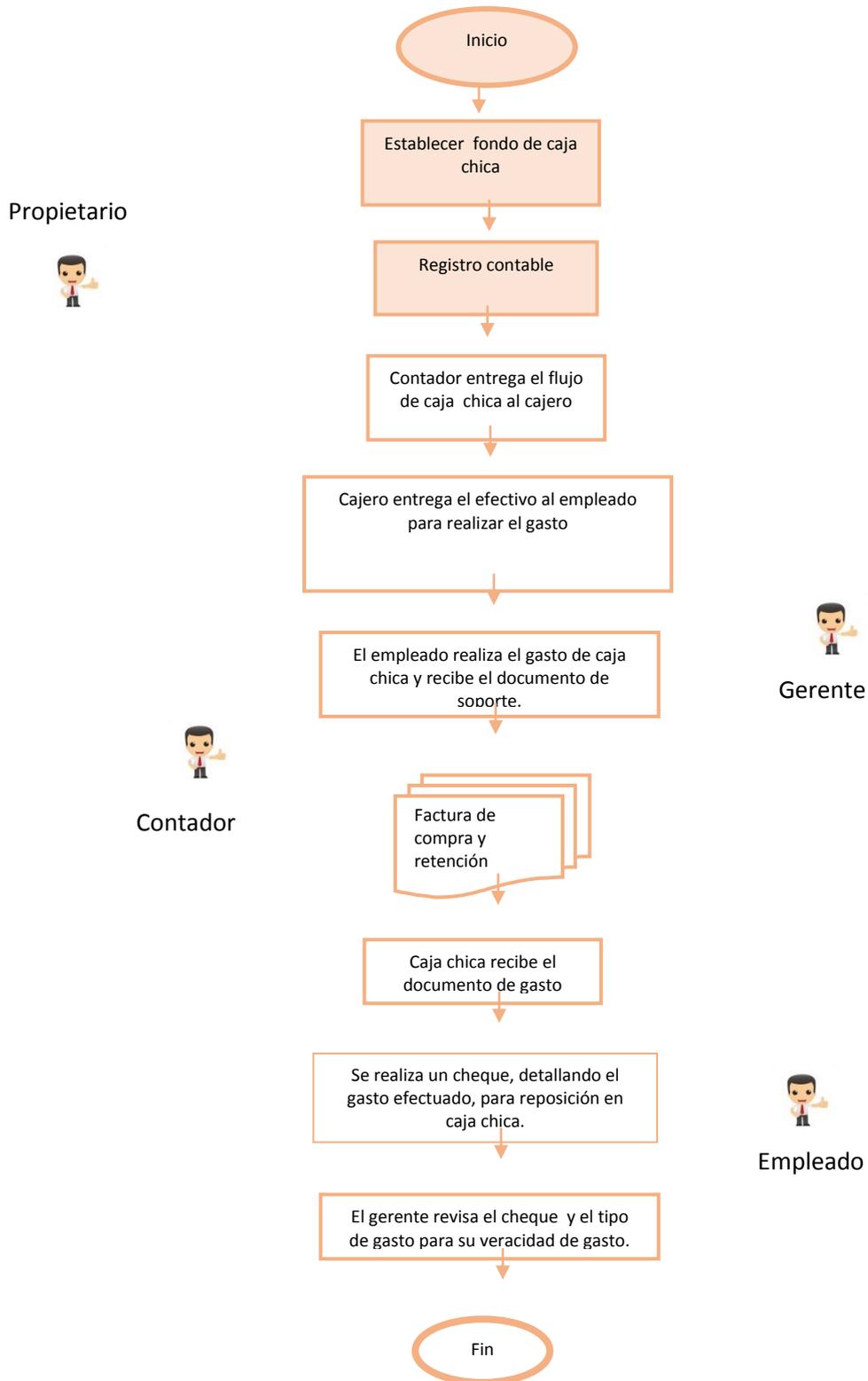
Elaborado por: La Autora.

Gráfico 32. FLUJOGRAMA PARA ADQUISICIONES



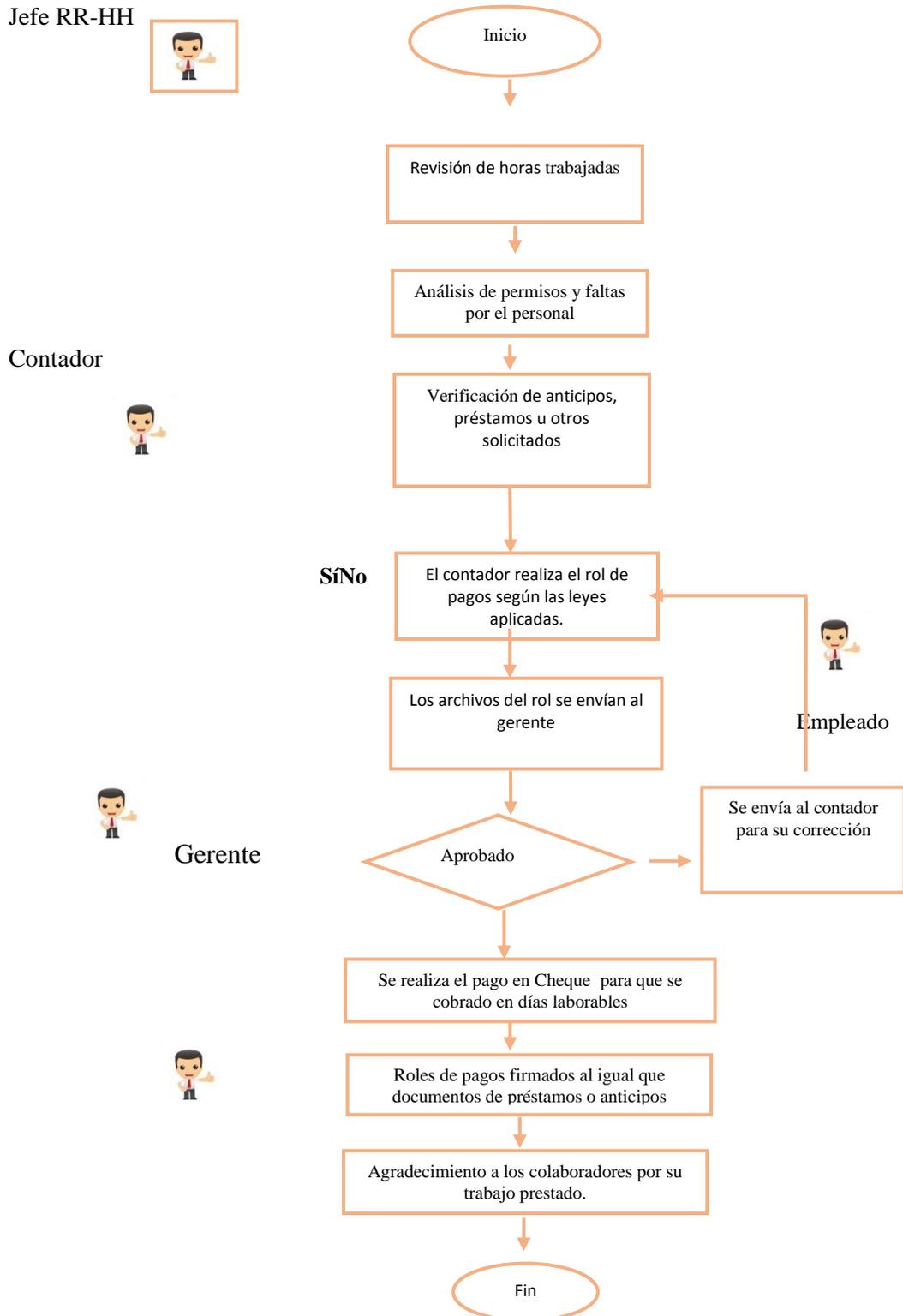
Elaborado por: La Autora

Gráfico 33. FLUJOGRAMA PARA CAJA CHICA



Elaborado por: la Autora.

Gráfico 34. FLUJOGRAMA DE PAGO DE NÓMINA



Elaborado por la Autora.

Gráfico 35. FLUJOGRAMA PARA VENTAS INTERNAS

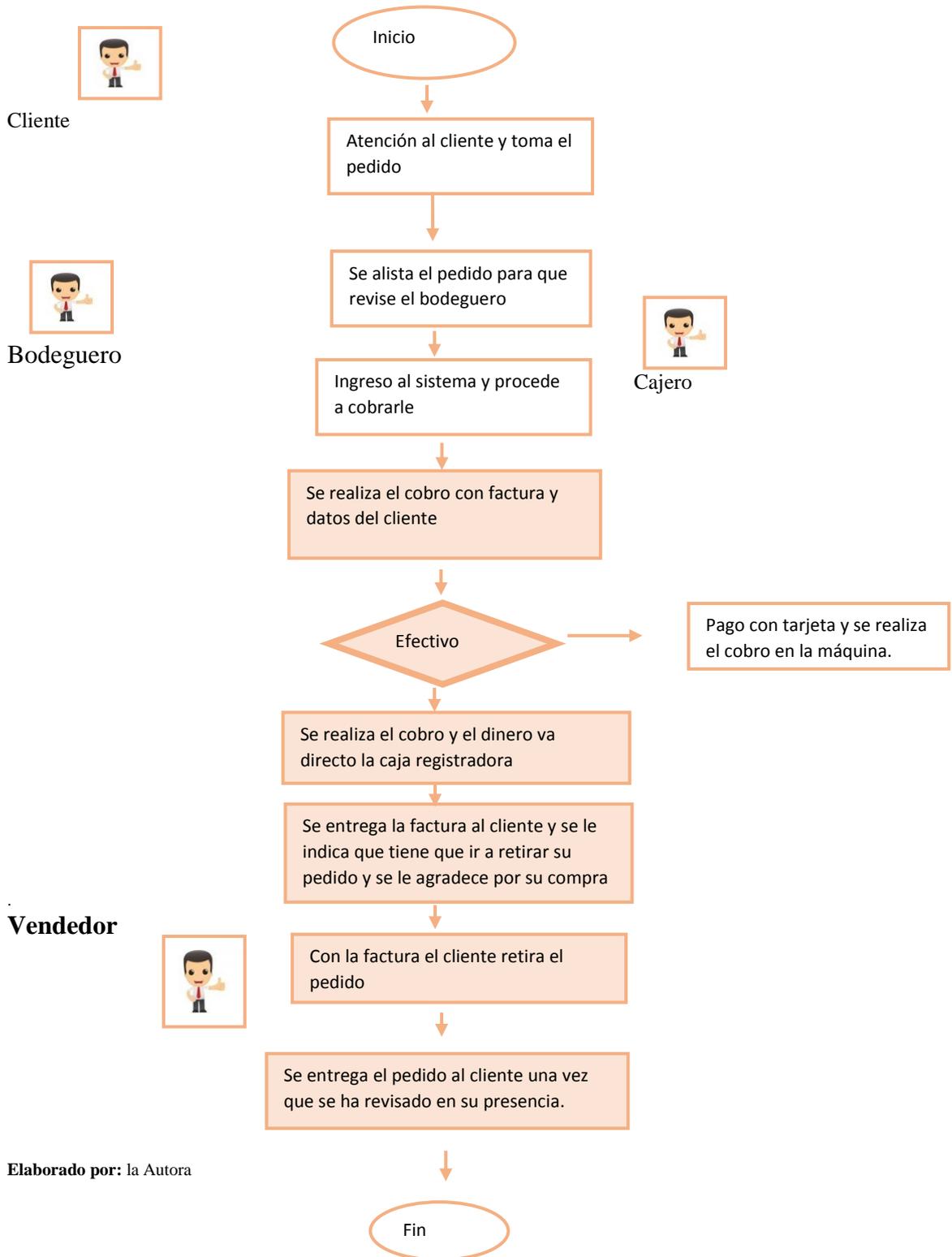
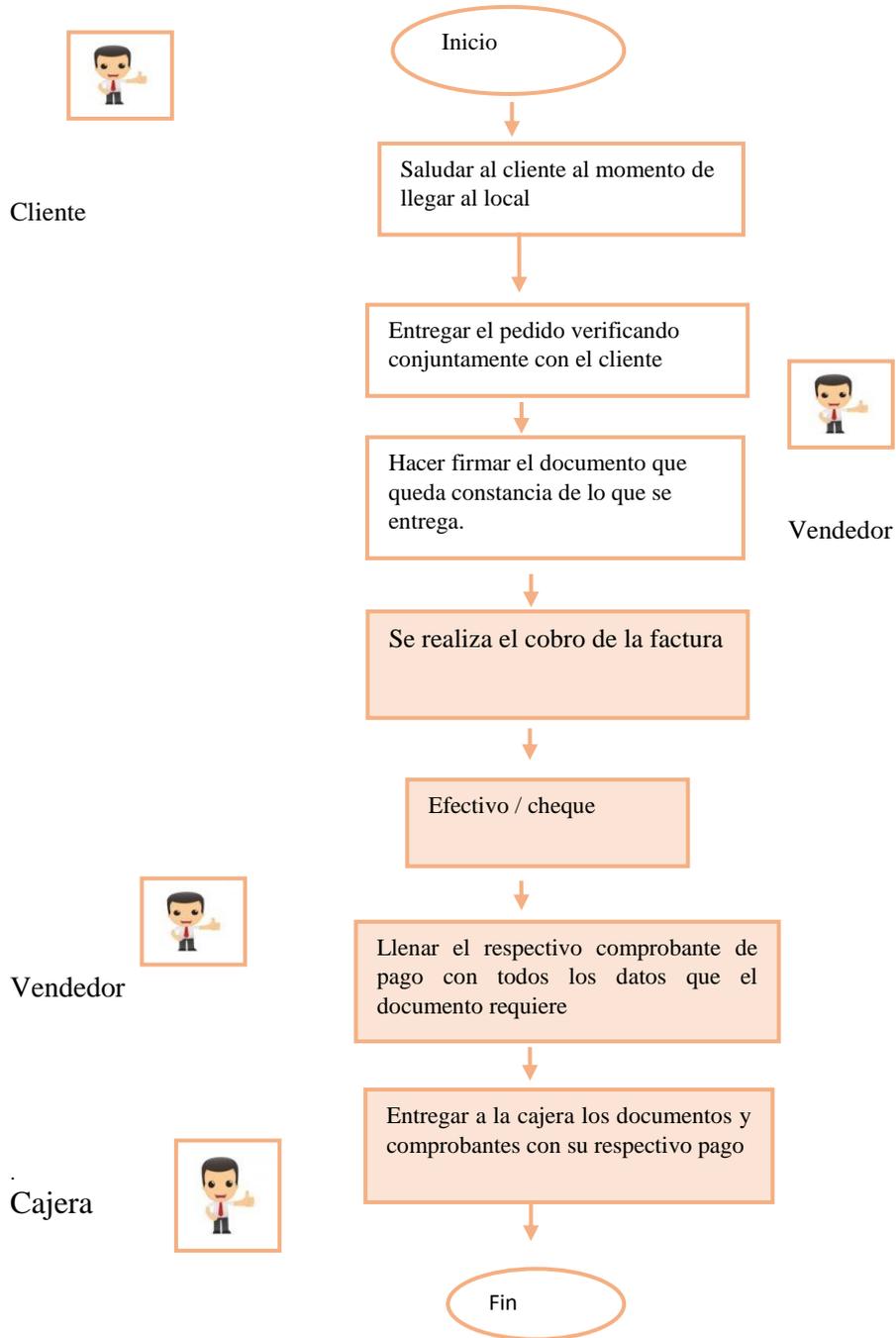


Gráfico36. FLUJOGRAMA PARA VENTAS EXTERNAS



Elaborado por: la Autora

3.2.7. Manual de procedimientos

Tabla 42. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Jefe de Recursos Humanos	1	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Reclutamiento de personal. ✚ El proceso de incorporación de personal en La lico licores, iniciará con un anuncio escrito expuesto en los medios de comunicación que tiene más influencia. ✚ comunicado que detallará las necesidades de recurso humano que el negocio necesita.
Jefe de Recursos Humanos	2	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Selección de Personal. ✚ El proceso para seleccionar el personal: Una vez recolectada la información de los candidatos, ✚ Se analiza cada uno de los datos y se los relaciona con el manual de descripción de puestos. ✚ Se procede a llamar a los candidatos idóneos ✚ Entrevista con la gerencia; reunión que se la llevará a cabo en las instalaciones de la empresa para conocer las fortalezas y debilidades del candidato para ocupar el cargo. ✚ Se aplicará una prueba escrita y de habilidades y finalmente se tomara la decisión correcta para la contratación.
Propietario	3	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Contratación de Personal. ✚ Se establecerá contratos por periodo de prueba de 90 días ✚ Contrato de un año después de los tres meses de prueba ✚ El contrato se establecen las leyes y normas que la ley exige, del Código de Trabajo vigente y el Ministerio de Relaciones laborales.
Gerente	4	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Inducción. ✚ El nuevo miembro de la empresa debe conocer: misión, visión, objetivos, políticas, estructura de la organización, productos, servicios, y los procedimientos internos. ✚ Beneficios que la empresa brinda: horario de trabajo, días de descanso, días de pago y de anticipos salariales, descuentos. El nuevo integrante deberá ser presentado con todo el personal y deberá ser informado de las responsabilidades propias y las de trabajar en equipo.
Jefe de Recursos Humanos	5	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Entrenamiento y desarrollo de personal. ✚ El entrenamiento y el desarrollo constan de un sistema de procesos con las cuales deberá familiarizarse ✚ Aprender a desarrollar las habilidades y aptitudes requeridas para el desempeño del cargo.

Fuente: Investigación Propia

Elaboración: La autora

Procedimiento para ejecutar Adquisiciones.

Las compras que realiza la empresa, siempre deben ir conjuntamente con el sustento documental que es la factura legalmente autorizada por el servicio de rentas internas que establece el reglamento de facturación, se deberá revisar: el número de factura pre-impresa con los números de serie, fecha de caducidad del comprobante, dirección, teléfonos. Además al momento de recibir e las facturas de los proveedores se debe registrar la recepción de la misma con nombre, fecha y hora de la recepción, debido a que un error mecánico la factura puede ser diferente a la fecha de recepción y tributariamente tiene vigencia desde la fecha de recepción.

Tabla 43. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ADQUISICIONES

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Gerente	1	Definir las necesidades de adquisición de productos, por medio del conteo físico diario de inventarios.
Propietario	2	Gerente revisa la orden de requisición y autoriza o no la orden.
Bodeguero	3	Aceptar la mercadería, verificar la autenticidad de los productos, calidad y la cantidad solicitado, en caso de darse una devolución de la mercadería el proveedor emitirá una nota de crédito para que sea registrado en contabilidad.
Contador	4	Si la cantidad y las características son las correctas procedemos a ingresar al sistema del inventario.
Cajero	5	Verificación de la factura, para ser cancelada y enviada a la contadora.
Contador	6	Se efectúa el pago, si este es en cheque se lo registra en comprobantes de cheques, si es en efectivo se registra en los cierres de caja diarios y en caso de ser a crédito se lo registrará en los libros contables, finalmente se procede con el pago acorde a los plazos establecidos.
Bodeguero	7	Una vez verificado, todo el pedido que este completo y en buenas condiciones se lleva a guardar a la bodega.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

El propósito de le manual de procedimientos, es tener resultados favorables para la empresa en todos los las operaciones que se realicen.

Tabla 44. PROCESO PARA CAJA CHICA

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Gerente	1	El propósito es facilitar a la empresa movimientos de efectivo para obtener recursos o cubrir necesidades urgentes.
Contador	2	Se registra contablemente
Contador	3	El contador entrega la caja chica al cajero para su manejo
Cajero	4	El cajero entrega el efectivo para los gastos y firma de recibido del comprobante de entrega.
Cajero	5	El empleado se encarga de realizar el gasto y entrega al cajero el documento de soporte del mismo.
Gerente	6	Para la reposición de caja chica se realiza un cheque por el gasto y el efectivo se repone en caja chica.
Propietario	7	Se verifica el gasto y el comprobante de egreso de cheque para la veracidad del gasto.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

Tabla 45. PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE NÓMINA

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Jefe de RR-HH	1	El administrador es el encargado de verificar las entradas y salidas en los turnos de cada uno de los colaboradores para el cálculo de las horas trabajadas.
Jefe de RR-HH	2	Se realiza un análisis de los permisos y faltas de asistencia que el personal solicitó o incumplió.
Contador	3	Se verifica los préstamos o anticipos que los colaboradores solicitaron en el mes, los cuales serán descontados en el rol de pagos.
Contador	4	El contador realiza el rol de pagos, tanto el rol general como el individual con todas las obligaciones de ley.
Propietario	5	Los archivos se entregan al Gerente para su correcta verificación y aprobación.
Contador	6	Se cancela a los colaboradores su sueldo, el mismo que debe ser pagado en cheque en días laborables y con cobro inmediato.
Contador	7	Los roles deben ser firmados en el mismo momento del pago, una copia para el trabajador y otra para archivos de gerencia.
Contador	8	Si el trabajador tuvo préstamos o anticipos estos deben tener documento de soporte firmado por el empleado.
Contador	9	Se finaliza el pago de nómina y se le agradece al colaborador por su trabajo desarrollado, esto cumpliendo con los valores que la empresa establece en el desarrollo de sus actividades.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

 Procedimiento para realizar las Ventas

VENTA

Tabla 46. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE VENTAS INTERNAS

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Vendedor	1	Atención al cliente y toma de pedido del cliente.
Vendedor	2	En lista todo lo que el cliente le solicito y empaca en una caja para ser revisado por el bodeguero.
Bodeguero	3	Revisa el pedido que solicito el vendedor, una vez verificado se queda con una copia el bodeguero para su respaldo y archivar.
Cajero	4	La nota de pedido es enviado al cajero para que se realice la facturación correspondientes y sea cancelada. Se entrega la factura para poder retirar el producto. En caso de que el pago sea en efectivo se debe verificar la validez de los billetes y si es con tarjeta se procede a pasar la tarjeta por la maquina e imprimir el Boucher una vez verificada los datos de la tarjeta con la cedula de ciudadanía de la cual se obtienen dos copias, la original y la copia deben ser llenadas por el cliente y firmadas al igual que la factura, se grapa la factura junto al recibo de la máquina de tarjetas para el cierre de caja. Para poder entregar a contabilidad.
Vendedor	5	Entrega el producto al cliente, conjuntamente chequeando con el cliente y el vendedor producto por producto para constatar la existencia de lo solicitado.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

**Tabla 47. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE VENTAS
EXTRAS**

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Vendedor	1	Atención al cliente, extender un saludo y preguntar por la persona que pueda recibir el pedido.
Vendedor	2	Entrega del producto verificación de calidad y cantidad con sus respectivo documento de respaldo.
Cliente	3	Se realiza el pago ya sea en efectivo o crédito con cheque a 8 días.
Vendedor	4	Se realiza el comprobante de pago llenando todo los datos solicitados, ya sea en efectivo o a crédito.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

Tabla 48. PROCEDIMIENTO PARA CIERRE DE CAJA.

PERSONAL	No	ACTIVIDADES
Cajero	1	Al terminar la jornada el cajero imprimirá el cierre de caja el cual servirá para cuadrar el efectivo y las tarjetas de ventas diaria.
Cajero	2	El efectivo será guardado en la caja fuerte luego del cuadro.
Cajero	3	Las tarjetas y facturas cobradas serán archivadas en las carpetas correspondientes, estas serán entregadas al contador.
Gerente	4	El Administrador deberá verificar el efectivo y la validez de los billetes de las ventas.
Gerente	5	Se realiza en depósito para enviar a la cuenta de banco de la empresa.
Contador	6	Verifica una a una las facturas para ver su correcta digitación y cálculo de su valor.
Cajero	7	Deposita las ventas con tarjeta por medio de la máquina de data fas.
Cajero	8	Una vez realizado el cuadro, se procede a realizar el cierre en el sistema e imprimir los reportes para ser enviados al contador.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

✚ DOCUMENTOS DE INGRESO Y ARCHIVO PARA EL CONTADOR.

Todo documento que ingrese a la empresa deberá ser entregado al departamento de contabilidad, para que una vez que este verificado que tenga datos completos firmas que garanticen la valides del mismo, sea registrado en el sistema y luego se proceda archivar donde corresponda.

Tabla 49. PROCEDIMIENTO COMPROBANTES DE INGRESO

PERSONAL	ACTIVIDADES
Gerente Cajero Contador	Las ventas que se registren ya sean a crédito o contado genera un ingreso de dinero, deberá estar acompañado con el respectivo documento, que deberá estar compuesto por la fecha de la recepción del dinero, el nombre del cliente, el número de la factura que nos cancelan, el valor, además debe estar acompañado con el respectivo Boucher.

Fuente: Investigación Propia
Elaboración: La autora

3.2.8. PLAN DE CUENTAS

El plan de cuentas es una lista de cuentas ordenadas de una manera sistemática cuentas de mayor general y las subcuentas adaptadas a la actividad comercial.

Como primeros dígitos tenemos del 1 al 5, los cuales mostraran los elementos financieros.

1	=	Activo
2	=	Pasivo
3	=	Patrimonio
4	=	Ingresos
5	=	Gastos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Tabla 50. PLAN DE CUENTAS

	
EMPRESA LA LICO LICORES	
CÓDIGO	CONCEPTO
1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTES
1.1.1.01.	Caja
1.1.1.02.	Caja Chica
1.1.1.03.	Bancos
1.1.1.03.001.	Banco de Pichincha Cta. Cte.
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.01.01.	Clientes
1.1.2.01.02.	Empleados
1.1.2.01.03.	Proveedores
1.1.2.01.04.	Con el Estado
1.1.2.01.05.	Provisión cuentas incobrables (-)
1.1.2.02.	Inventario de mercaderías
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.2.1.01.	Vehículo
1.2.1.02.	Depreciación acumulada de vehículos
1.2.1.03.	Maquinarias y Equipos
1.2.1.04.	Depreciación acumulada maquinaria y Equipo (-)
1.2.1.05.	Equipo de computación
1.2.1.06.	Depreciación Acumulada Equipo de computación
1.2.1.07.	Muebles y Enseres
1.2.1.08.	Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
2.	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR
2.1.1.01.	Proveedores
2.1.1.02.	Clientes
2.1.2.	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS
2.1.2.01.	Sueldos y salarios por pagar
2.1.2.02.	Beneficio Social por pagar
2.1.2.03.	IESS por pagar
2.1.3.	OBLIGACIONES FISCALES
2.1.3.01.	IVA en ventas 12%
2.1.3.02.	Retención del IVA 30%
2.1.3.03.	Retención del IVA 70%
2.1.3.04.	Retención del IVA 100%

2.1.3.05.	Retención del Impuesto a la Renta 1%
2.1.3.06.	Retención del Impuesto a la Renta 2%
2.1.3.07.	Retención del Impuesto a la Renta 8%
2.1.3.08.	Retención del Impuesto a la Renta 10%
2.1.3.09.	Impuesto a la Renta por Pagar
2.2.	PASIVO CORRIENTE
2.2.1.	Cuentas y documentos por pagar largo Plazo
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL
3.1.1.	Capital Social
3.2.	RESERVAS
3.2.1.	Reserva Legal
3.3.	RESULTADOS
3.3.1.	Utilidad de ejercicios anteriores
3.3.2.	Perdida de ejercicios anteriores
3.3.3.	Utilidad / perdida del Ejercicio
4.	INGRESOS
4.1.	OPERATIVOS
4.1.1.	Ventas
4.1.2.	Devolución en ventas (-)
4.1.3.	Ingresos por servicios prestados
4.1.3.01.	Servicio técnico
5.	GASTOS
5.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.1.1.	Sueldos y salarios
5.1.2.	Beneficio Social
5.1.3.	Gastos suministros y materiales de oficina
5.1.4.	Serviciosbásicos
5.1.5.	Depreciación de activos no corrientes
5.1.5.01.	Depreciación - vehículo
5.1.5.02.	Depreciación- Maquinaria y Equipo
5.1.5.03.	Depreciación - Equipo de computación
5.1.5.04.	Depreciación - Muebles y Enseres
5.1.6.	Gasto Impuestos, contribuciones y Afines
5.2.	GASTOS DE VENTA
5.2.1.	Gasto publicidad y programada
5.2.2.	Gasto Viatico y Transporte
5.2.3.	Gasto Comisiones
5.2.4.	Gastos Cuentas Incobrables

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Activo

Está constituido por todos los bienes, derechos, propiedad de la empresa LA LICO LICORES, resultados que se espera obtener en un plazo determinado de manera productiva para la misma.

Activo Corriente

Son los bienes o derechos que son expectativas que deberán convertirse en efectivo en un determinado plazo no mayor a un año. Percibe los registros de recursos de liquidez.

Caja

Esta cuenta forma parte del activo corriente disponible en la que se registra el efectivo por movimientos que se percibe en efectivo.

Caja Chica

Se utiliza para registrar pagos en efectivo de gastos menores, el movimiento de este dinero deberá ser respaldado con la documentación y la autorización correspondiente.

Bancos

Percibe todos los valores que se mantiene en cuentas corrientes o de ahorros en las entidades financieras.

Cuentas por cobrar

El registro de esta cuenta permite, determinar los valores que los clientes adeudan por la venta de productos a los consumidores.

Inventarios

Son todos aquellos productos que se verifican su existencia en stock por medio de una constación física a través de la información que arroja el sistema.

Obligaciones tributarias

Se compone de todos los impuestos, IVA, impuesto renta, etc. La empresa tendrá que cumplir con todos los pagos que establece la ley del servicio de rentas interna.

IVA a la renta retenido

Este impuesto es retenido al momento que se realiza la compra de un bien o servicio que están gravados con tarifa 12%.

Pasivo

Determina el registro de todas las obligaciones que tiene la empresa, por ejemplo cuentas por pagar, proveedores, obligaciones patronales, etc. Son cuentas que siempre tendrán un resultado acreedor.

Pasivo corriente

Esta cuenta como plazo no puede sobre pasar de un año, de esta manera se termina todas las obligaciones que tiene la empresa.

Cuentas por pagar

Es una cuenta que permite registrar todas las obligaciones que la empresa ha contraído devengando cuenta de sueldos pero no se ha pagado.

Proveedores

Es la transacción que se realiza debido a la actividad económica que hace la empresa con el proveedor que deberá cancelar, por la adquisición de productos comprados.

Sueldo y obligaciones patronales

Se registra los valores que se cancela a los trabajadores, que se reflejan en el rol de pagos, la remuneración, aporte patronal (12,15%) y personal (9,35%), y los demás beneficios de ley al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Pasivos a largo plazo

Codificación de la cuenta sobre préstamos que la empresa los adquirió a un largo plazo en una Institución Financiera.

Patrimonio

Es un esquema que muestra la actividad económica mediante la cual muestra el monto que posee la empresa en activos y pasivos.

+ Gastos financieros

Los gastos financieros son generados con el sostenimiento de las cuentas bancarias.

+ Gastos no deducibles

Es el registro de todas las cuentas que son innecesarias, para evitar que la empresa no incurra en el error de ser multado o sancionado por los diferentes órganos de control.

3.2.9. Formularios o impresos

Tabla

51.



Ciente: _____				
Fecha: _____				
Dir.: _____				
RUC: _____			Telf.: _____	
COD.	CANT.	DETALLE	P. UNIT	V. TOTAL
ENTREGUE CON FORME CONFORME			RECIBÍ	
			SUBTOTAL	
			IVA 12%	
			IVA 0%	
			TOTAL	

MODELO DE FACTURA

Tabla 52. COMPROBANTE DE INGRESO



LA LICO LICORES	INGRESO A CAJA N° 0001273			
Código Cliente:		DIA	MES	AÑO
Recibí de : _____ La Cantidad de: _____ Por concepto de _____				
CHEQUE N°	BANCO	Monto	Recibimos conforme y agradecemos su pago	
	EFFECTIVO	XXXX	Recibí conforme	
	TOTAL	XXXX		

Tabla 53. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

LA LICO LICORES ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014		
CUENTAS CONTABLES		
ACTIVO		XXXX
ACTIVO CORRIENTE		XXXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO		XXXX
Efectivo		XXXX
ACTIVOS FINANCIEROS		XXXX
Cuentas por cobrar Clientes		XXXX
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		XXXX
Crédito Tributario de impuesto al valor agregado		XXXX
Crédito Tributario de impuesto a la renta		XXXX
INVENTARIOS		XXXX
Mercaderías en la bodega		XXXX
ACTIVOS NO CORRIENTE		XXXX
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		XXXX
Terreno		XXXX
Muebles y Enseres		XXXX
Maquinaria y Equipo		XXXX
Equipo de computación y software		XXXX
vehículos		XXXX
Depreciaciones Acumuladas		XXXX
PASIVOS		XXXX
PASIVOS CORRIENTES		XXXX
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		XXXX
Proveedores locales		XXXX
Otras cuentas por pagar		XXXX
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		XXXX
Impuesto a la renta por pagar		XXXX
Participación laboral por pagar		XXXX
OBLIGACIONES FINANCIERAS		XXXX
Obligaciones financieras a corto plazo		XXXX
PASIVO NO CORRIENTE		XXXX
OBLIGACIONES FINANCIERAS		XXXX
Obligaciones financieras a largo plazo		XXXX
PATRIMONIO		XXXX
capital Social		XXXX
Utilidad del ejercicio		XXXX
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		XXXX

GERENTE

CONTADOR

Tabla 54. ESTADO DE RESULTADOS

LA LICO LICORES ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2014		
Cuentas Contables	2014	
INGRESOS	XXXX	
INGRESOS OPERACIONALES	XXXX	
Ingreso por ventas	XXXX	
OTROS INGRESOS	XXXX	
Rendimientos financieros	XXXX	
COSTOS Y GASTOS	XXXX	
COSTOS DE VENTAS	XXXX	
Inventario de bienes no producidos en la empresa	XXXX	
Compra de bienes no producidos en la empresa	XXXX	
(-) Inventario final de bienes no producidos en la empresa	XXXX	
GASTO DE ADMINISTRACIÓN Y VENTA	XXXX	
Sueldos y salarios	XXXX	
Beneficios Sociales e Indemnizaciones	XXXX	
Aporte a la seguridad social	XXXX	
Honorarios profesionales	XXXX	
Mantenimiento y reparaciones	XXXX	
Combustible	XXXX	
Promoción y publicidad	XXXX	
Suministros y materiales	XXXX	
Transporte	XXXX	
Interés Bancarios Locales	XXXX	
Seguros y reaseguros	XXXX	
Gasto de viaje	XXXX	
Impuestos y contribuciones	XXXX	
Servicios Públicos	XXXX	
Pagos por otros servicios	XXXX	
Pagos por otros bienes	XXXX	
UTILIDAD ANTES DE PARTIC. LAB. E IMPUESTOS	XXXX	
Participación laboral	XXXX	
Impuesto a la renta	XXXX	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	XXXX	

GERENTE

CONTADOR

Tabla 55. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

LA LICO LICORES ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO 1 AL 31 DE DICIEMBRE				
DESCRIPCIÓN	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO
	0	1	2	3
INGRESOS				
Ventas				
(-) Devolución en ventas				
(-) Costo de ventas				
(+) Ingreso por servicios prestados				
TOTAL INGRESOS				
EGRESOS				
GASTOS OPERACIONALES				
Gastos administrativos				
Gasto de ventas				
GASTOS NO OPERACIONALES				
Obligaciones financieras				
Participación trabajadores				
Pago impuesta a la renta				
5% Imprevistos				
TOTAL EGRESOS				
FLUJO NETO GENERADO				
INGRESOS NO OPERACIONALES				
Deprecación de Activos fijos				
Recuperación/venta de activos Fijos +capital de trabajo				
INVERSIÓN				
TOTAL FLUJO DE CAJA				

Tabla 56. ESTADO DE RESULTADO DE PATRIMONIO

LA LICO LICORES ESTADO DE RESULTADO DE PATRIMONIO DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE			
CONCEPTO	EXCEDENTES 2009	EXCEDENTES 2010	TOTAL
Posición patrimonial al 01-01-2010	XXXX		XXXX
Distribución de excedentes	(XXXX)		
Excedente 2010		XXXX	
Posición patrimonial al 31-12-2010.	0	XXX	XXXX

Tabla 57. COMPROBANTE DE EGRESO

				
LA LICO LICORES			Comprobante de Egreso	
Nombre: Dirección: Ciudad: Cedula/Ruc Detalle			Comprobante: Referencia: F. Emisión: Cheque Nro.: F. Cheque: Cuenta: Valor:	
CUENTA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	TIPO	VALOR
Total Débitos		Total Créditos		
Elaborado		Revisado	Autorizado	Beneficiario

CAPITULO IV

4. IMPACTOS

4.1. INDICADORES DE IMPACTOS

El presente capítulo representa las posibles afectaciones tanto negativas como positivas que origina este manual de procedimientos administrativos financieros en La Empresa La lico Licores, los mismos que serán analizados a través de una tabla de manera meticulosa.

Para el respectivo análisis se ha propuesto una tabla de ponderación, en la que se cuantificará el nivel de impactos que causará el proyecto de acuerdo a los diferentes ámbitos, la misma está estructurada de la siguiente manera:

Tabla 58. MATRIZ DE IMPACTOS

CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS
Negativo Alto	-3
Negativo Mediano	-2
Negativo Bajo	-1
Sin cambio	0
Positivo Bajo	1
Positivo Mediano	2
Positivo Alto	3

ELABORACIÓN: La Autora

Los principales ámbitos en los que influirá el presente proyecto ya sea de manera positiva o negativa son. Económico, social, empresarial y ético. Para determinar el impacto a cada indicador se le asigna un nivel de impacto ya sea este negativo o positivo, de acuerdo a su consecuencia, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

Σ Nivel de Impacto

Impactos = _____

No. De Indicadores

De cada matriz se procederá a hacer un análisis, de cada indicador, argumentando las causas y motivos más relevantes por los que afecta el nivel de impacto.

ANÁLISIS DE IMPACTOS

4.2. IMPACTO ECONÓMICO

Tabla 59. IMPACTO ECONÓMICO

Indicadores	Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Mejora la estabilidad económica								X	3
Transparencia de fondos								X	3
Desarrollo del personal								X	3
Mayor rentabilidad							X		2
Total							2	9	$\Sigma 11$

ELABORACIÓN: La autora

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{11}{4} = 2.75 \quad \text{Nivel Alto Positivo}$$

ANÁLISIS

- ✚ Mejora la estabilidad económica.- A través de la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros se logrará mejorar el manejo de los fondos de la empresa, esto a su vez permitirá que LA LICO LICORES crezca con el paso del tiempo, y que a mediano plazo se fortalezca económicamente, cumpliendo de esta manera con las expectativas del propietario de la misma.
- ✚ Transparencia de fondos.- Con la aplicación de los, procedimientos manifestados en el manual respecto al manejo de fondos de la empresa estos serán llevados de manera correcta, demostrando transparencia y veracidad a la hora de presentar los informes financieros.
- ✚ Desarrollo del personal.- Si la empresa logra obtener la rentabilidad económica esperada, podrá estar en la capacidad de ofrecer mejores

remuneraciones a sus empleados, incluyendo incentivos salariales a la desempeño laboral, esto a su vez, hará que el personal desarrolle mayores capacidades dentro de las actividades que realice; lo que permitirá que así como crezcan los ingresos de la empresa, los trabajadores crezcan económicamente de la misma.

- + **Mayor rentabilidad.-** Son los beneficios o ganancias obtenidas como consecuencia de la actividad económica que la empresa LA LICO LICORES realiza; la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros permitirá que tomando en cuenta las políticas y los procedimientos para el cuidado y salvaguarda de los bienes de la empresa se logre cumplir con la capacidad operacional necesaria para obtener la rentabilidad requerida.

4.3. IMPACTO SOCIAL

Tabla 60. IMPACTO SOCIAL

Indicadores	Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Mejoramiento de calidad de vida							X		2
Relaciones personales								X	3
Solidez laboral								X	3
Crear fuentes de trabajo							X		2
Total							4	6	Σ10

ELABORACIÓN: La Autora

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{10}{4} = 2.5 \quad \text{Nivel Alto Positivo}$$

4

ANÁLISIS

A través del análisis de la matriz de impacto social se puede observar que la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros tendrá un impacto alto positivo en lo referente al ámbito social, enfatizando en los siguientes indicadores:

- ✚ Mejoramiento de calidad de vida.- Con la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, se impulsará a la empresa hacia el desarrollo y crecimiento de la misma, con lo que, generará mayores beneficios económicos manifestándose en el incremento de las ganancias y al afianzamiento de su estabilidad económica; esto ayudará a mejorar día a día la calidad de vida del propietario, como de los trabajadores de LA LICO LICORES.
- ✚ Incentivar relaciones personales.- Las relaciones personales dentro de la empresa tendrán mucha fluidez, ya que no habrán contradicciones ni entorpecimiento a la hora de realizar las diferentes actividades, y más bien éstas serán realizadas organizadamente y de forma coordinada, lo que hará que cada uno de sus trabajadores laboren con entusiasmo, eficiencia y calidad; interactuando y desarrollando lazos de amistad en su entorno.
- ✚ Solidez laboral.- a través de la implementación del presente proyecto se logrará mejorar el ambiente de trabajo en la empresa, debido a que al definirse y delegarse las funciones mejora las relaciones personales, y por ende el ambiente laboral, puesto que habrá mayor compañerismo, ayuda mutua y colaboración; haciendo que cada empleado se sienta a gusto en su lugar de trabajo.
- ✚ Crear fuentes de trabajo.- la empresa al mejorar e incrementar sus utilidades a través de la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, podrá expandirse en el mercado, incrementando de esta manera áreas de trabajo y por consiguiente fuentes de trabajo.

4.4. IMPACTO EMPRESARIAL

Tabla 61. IMPACTO EMPRESARIAL

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Indicadores								
Crecimiento Empresarial							X	3
Organización Interna							X	3
Optimización de Recursos							X	3
Comercialización							X	3
Total							12	Σ12

ELABORACIÓN: La Autora

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{12}{4} = 3 \quad \text{Nivel Alto Positivo}$$

ANÁLISIS

En el ámbito empresarial la implementación de este proyecto tendrá un impacto alto positivo, mejorará las funciones relacionadas con la importación, producción y comercialización, lo que mejorará su rentabilidad y la hará más competitiva. Si la organización está bien estructurada podrá mantenerse en el mercado y podría llegar al nivel de empresas grandes de otros países. Para este análisis se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- ✚ Crecimiento Empresarial.- LA LICO LICORES al tener un mejor control sobre la utilización de los recursos, podrá mejorar sus ingresos, los mismos que si son manejados adecuadamente y con una acertada toma de decisiones, podrá reinvertirlos provocando con ello el crecimiento institucional.
- ✚ Impulsar la organización interna.- Con la correcta aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, la organización interna de LA LICO LICORES mejorará notablemente haciendo que las tareas se cumplan de una manera eficiente y eficaz.
- ✚ Optimización de recursos.- Si la empresa se maneja bajo procedimientos se evitará la duplicidad de funciones, y más bien permitirá la optimización de

recursos, haciendo que la empresa genere mayor utilidad con la utilización de menos recursos, y que los que se utilizan sean aprovechados en toda su capacidad.

- ✚ Miramiento de calidad en la comercialización.- LA LICO LICORES se dedica a la comercialización y distribución de bebidas alcohólicas al por mayor y al por menor; a través de este proyecto se logrará implementar procedimientos para el desarrollo de cada una de estas actividades que haga incrementar su rentabilidad.

4.5. IMPACTO ÉTICO

Tabla 62. IMPACTO ÉTICO

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Fortalecimiento de valores							X	2
Cultura empresarial							X	3
Aplicación de valores							X	2
Eficiencia en el trabajo						X		2
Total						2	9	Σ11

ELABORACIÓN: La Autora

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{11}{4} = 2.75 \quad \text{Nivel Alto Positivo}$$

ANÁLISIS

Desde el punto de vista ético ésta investigación permitirá que el propietario, como los empleados pongan mucho énfasis en la práctica de valores, orientados siempre a proyectar integridad, compromiso laboral; tratando siempre de dar cumplimiento a sus deberes y obligaciones. El manual es una necesidad de desarrollo eficiente que sirve para fortalecer la lucha contra la corrupción y el fraude dentro de la institución. Su nivel de impacto es alto positivo; para su medición se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

- ✚ Fortalecimiento de valores.- Con la implementación del presente proyecto en la empresa, y con la predisposición de cada una de las personas que en ella

laboran se logrará difundir y fortalecer los valores que permitan que la empresa crezca y se desarrolle día a día.

- ✚ Mejorar la cultura empresarial.- la Cultura empresarial, es lo que le diferencia a una empresa, se manifiesta en la forma de enfrentar los problemas y oportunidades de gestión y adaptación, a los cambios tanto a nivel interno como externo, con este proyecto se pretende incrementar esa cultura empresarial en cada uno de los procesos y actividades de la entidad.
- ✚ Aplicación de valores.- Todo sistema empresarial se debe regir a un código de ética, en donde se resalte la aplicación de los valores que permitan que la empresa se desarrolle en un medio social honesto, evitando posibles fraudes económicos, y harán que la empresa se desarrolle bajo parámetros legales y principios propios los mismos que la llevarán a ser un sistema empresarial diferente
- ✚ Eficiencia en el trabajo.- Al laborar con valores éticos y profesionalismo, no solo permitirá que los trabajadores generen una cultura empresarial, sino también que desarrollen cada una de las actividades encomendadas de manera eficiente.

4.6. IMPACTO GENERAL

Tabla 63. IMPACTO GENERAL

Ámbito \ Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Económico							X	3
Social							X	3
Empresarial							X	3
Ético							X	3
Total							12	∑12

ELABORACIÓN: La Autora

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{12}{4} = 3 \quad \text{Nivel Alto Positivo}$$

ANÁLISIS

Con lo desarrollado en este capítulo; se comprueba la relación que tiene la empresa con los impactos y se observa el resultado de manera positiva que es lo

que arrojan los números como resultado y el análisis que se hace de los mismos, se obtiene que la empresa LA LICO LICORES posee un impacto Positivo Alto que es de 3 número que da la matiz general brinda, lo cual da la pauta para creer que la propuesta y la consideración de elaborar un manual de procedimientos administrativos, financieros para la empresa la Lico Licores, facilitara la optimización de recursos, ofrecerá una mejor calidad de vida a toda la sociedad con la que se relaciona.

CONCLUSIONES

- ✚ LA LICO LICORES no tiene un manual de funciones, esto no permite tener una adecuada segregación de funciones y responsabilidades, dificultando de esta manera el desarrollo de las actividades de cada uno de los empleados, en consecuencia hay retraso en la realización de las actividades que se desarrollan al interior de la organización.
- ✚ La investigación permitió a la empresa LA LICO LICORES identificar la carencia de conocimiento que actualmente tiene el personal, respecto al cumplimiento de los procesos inherentes a las funciones asignadas, por lo que observó la necesidad de elaborar un manual de procesos administrativos.
- ✚ La empresa carece de un control adecuado de los recursos económicos; así como también de políticas claras que le permitan a la entidad salvaguardar sus recursos y evitar pérdidas dentro del período económico.
- ✚ La empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo que permita dar a conocer las obligaciones, derechos y limitaciones de cada una de las personas que laboran en la misma; ocasionando dificultades a la hora del desempeño del trabajo.
- ✚ Se concluye que la aplicación del manual de procedimientos administrativo, Financieros, debe estar siempre en constante revisión y cambios si este así lo requiere, se deberá buscar la excelencia en calidad de servicio y de producto para la satisfacción y necesidad del cliente, tomando en cuenta siempre la optimización de recursos y la maximización de crecimiento empresarial y utilidad en renta.

RECOMENDACIONES

- ✚ Es muy importante que la empresa LA LICO LICORES implemente el Manual de Procedimientos Administrativos Financieros propuesto en esta investigación, de tal manera que le permita al trabajador conocer en forma clara y concisa las responsabilidades que posee dentro de la organización, esto le ayudará a la entidad a mejorar la gestión administrativa, contable y financiera; y por ende la llevará al posicionamiento y fortalecimiento.
- ✚ Con la implementación del manual de procedimientos administrativos, la empresa la lico licores incorporará procesos que mejorarán el cumplimiento de las diferentes funciones administrativas.
- ✚ Es conveniente poner en práctica el manual de procedimientos ya que el mismo permitirá entre otros aspectos conocer las obligaciones y responsabilidades de cada trabajador con una correcta segregación de funciones, la capacitación del personal en lo que a sus funciones lo determinen; etc.
- ✚ Es beneficioso poner en práctica el reglamento interno propuesto ya que el mismo permitirá conocer las obligaciones y responsabilidades de cada trabajador con una respectiva sanción ante el incumplimiento de sus labores asignadas.
- ✚ Se recomienda que el manual administrativo, financiero y contable a ser implementado esté en constante revisión y se incorporen los cambios respectivos si este así lo requiere, se deberá buscar la excelencia en calidad de servicio y de producto para satisfacción de los clientes, tomando en cuenta siempre la optimización de recursos y la maximización de crecimiento empresarial y utilidad en renta.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Anzola, S. (2010), Administración de Pequeñas Empresas (4ª.ed.). México. Mc Graw Hill.
- ✚ Anzola, S. (2010). Administración de pequeñas empresas (3ª. ed.). México. McGraw-hill.
- ✚ Bateman, T. (2009). Administración. Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo (8a. ed.).México. Mc Graw Hill.
- ✚ Bravo, M. (2013). Contabilidad General (2a. ed.). Quito- Ecuador. Escobar Impresores.
- ✚ Charles, T. (2007). Introducción a la contabilidad financiera (9ª. ed.). Colombia. Marisa de Anta.
- ✚ Chiavenato, I. (2008). Organizaciones. (4ª. ed.).Rio de Janeiro, Elsevier Campus.
- ✚ Chiavenato, I. (2010). Introducción a la Teoría general de la administración (3a. ed.). México. McGraw-hill.
- ✚ Código Tributario (2010), De los sujetos (1ª. ed.). Quito – Ecuador. Corporación de Estudios y Publicaciones.
- ✚ Escobar, I. (2013). Contabilidad General (4ª. ed.). Quito-Ecuador. Escobar Impresores.
- ✚ Guzmán, Vásquez. (2007). Contabilidad financiera (2a. ed.). Bogota. Universidad del Rosario.
- ✚ Lexus Editores. (2010). Manual de Contabilidad y Costos. Barcelona.
- ✚ Marcic, D &Daft, R. (2010). Introducción a la Administración (3ª. ed.). México. CengageLearning.
- ✚ Mejía, B. (2007).Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresa (5a. ed.). Bogota.Ecoe.
- ✚ Naumov, S. (2011). Organización Total (1ª. ed.). México. McGraw-hill,
- ✚ Schermerhorn, Jr. (2010). Administración (2a. ed.). México. Limosa Wiley.
- ✚ Terry, G. (2010). La organización (4a. ed.). México. Mc Graw Hill.

- ✚ Zapata, P. (2011). Contabilidad General con bases en las Normas Internacionales de Información Financiera (7a. ed.). Colombia. Mc Graw Hill.
- ✚ Zapata, Pedro. (2010). Contabilidad General (5a. ed.). Colombia. Mc Graw Hill.

LINCOGRAFÍA

-  <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Empresa-Su-Concepto-Importancia-y/1154103.html>
-  <http://www.sri.gob.ec>
-  <http://es.wikipedia.org/wiki>
-  http://es.over-blog.com/Que_es_una_cuenta_contable-1228321767-art336158.html
-  <http://www.slideshare.net/marialililiana/fundamentos-proceso-contable-14006491>
-  <http://www.definicion.org/manual>
-  <http://uproadmon.blogspot.com/2010/03/manuales-administrativos.html>
(2011).
-  <http://www.gerenciaynegocios.com/administrativos/golosary:php?word=MANUAR%20DE%20FINANCIERO> (2011).
-  [http://es.scribd.com/doc/\(2012\)](http://es.scribd.com/doc/(2012))
-  <http://www.negocios.com/objetivo-de-la-contabilidad.html>
-  <http://www.resolucionN.-SENAE-DGN-2013-0300-RE.gob.ec>

ANEXOS

Anexo 1:



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA
“LA LICO LICORES”**

NOMBRE:

PROFESIÓN:

OCUPACIÓN:

- 1. ¿Cómo está formada la empresa desde el punto legal?**
- 2. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural – documentar?**
- 3. ¿Maneja la empresa un manual de funciones?**
- 4. ¿Existen procedimientos administrativos dentro de la empresa?**
- 5. ¿Maneja políticas salariales dentro de su empresa, como las aplica?**
- 6. ¿De qué manera evalúa el desempeño de sus trabajadores?**
- 7. ¿Existen reglamentos /sanciones en la empresa?**
- 8. ¿Cuenta con un plan de capacitación para al personal de la empresa**



Anexo 2:

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA
“LA LICO LICORES”

NOMBRE:

PROFESIÓN:

OCUPACIÓN:

- 1. ¿Tiempo de trabajo en la empresa?**
- 2. ¿Qué sistema o programa contable maneja la empresa?**
- 3. ¿Cómo controla los inventarios y cuál es su registro?**
- 4. ¿La empresa dispone de un plan de cuentas?**
- 5. ¿Qué informes presenta la empresa y cada que tiempo?**
- 6. ¿Realiza reuniones para informar la situación financiera de la empresa?**
- 7. ¿Cada que tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?**
- 8. ¿Cómo contador que valor agregado brinda a la empresa?**
- 9. ¿Qué sugerencias daría para que mejore la empresa?**

Anexo 3:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
“LA LICO LICORES”

La presente encuesta tiene como objetivo reunir información con el propósito de realizar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros en la empresa la Lico Licores.

- ♣ Lea detenidamente cada pregunta, antes de contestar y se solicita de manera especial las respuesta sean verídicas.
- ♣ Marque con una “X” en el paréntesis según corresponda la respuesta que crea correcta.
- ♣ Conteste brevemente utilizando solo el espacio establecido en las preguntas abiertas.
- ♣ La encuesta es anónima y confidencial para garantizar la veracidad de la información.

CUESTIONARIO

1. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación en la empresa?**

Si ()

No ()

2. **¿La remuneración que recibe está de acuerdo a lo que la ley establece?**

Si ()

No ()

3. **¿Qué tipo de instrucción tiene?**

Primaria () Secundaria () Superior () Ninguna ()

4. **¿La empresa le garantiza estabilidad laboral? Explique.**

Si ()

No ()

5. ¿Tiene el material necesario para ejecución de su trabajo?

Si ()

No ()

6. ¿Conoce si hay políticas dentro de la empresa?

Si ()

No ()

**7. ¿Existen sanciones ante el incumplimiento de sus labores?
Explique.**

Si ()

No ()

8. ¿Cómo considera el trato del gerente de la empresa?

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

9. ¿Hay un manual o una guía para desarrollar las actividades que realiza en su puesto de trabajo dentro de la empresa?

Si ()

No ()

10. ¿Cómo considera su desenvolvimiento dentro del cargo que le han asignado?

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

11. ¿Podría dar algunas sugerencias para el mejoramiento de la empresa?

Anexo 4:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

“LA LICO LICORES”

La presente encuesta tiene como objetivo reunir información con el propósito de realizar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros en la empresa la Lico Licores.

- ♣ Lea detenidamente cada pregunta, antes de contestar y se solicita de manera especial las respuesta sean verídicas.
- ♣ Marque con una “X” en el paréntesis según corresponda la respuesta que crea correcta.
- ♣ Conteste brevemente utilizando solo el espacio establecido en las preguntas abiertas.
- ♣ La encuesta es anónima y confidencial para garantizar la veracidad de la información.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera que el precio del producto que ha adquirido es?

Alto () Medio () Bajo ()

2. ¿Cree que la calidad del producto es?

Muy Buena () Buena () Baja Calidad ()

3. ¿Considera que la atención que le brinda La empresa La Lico Licores es?

Excelente () Muy Buena () Buena () Mala () Regular ()

4. ¿El tiempo de entregarle su pedido es:

Rápido () Normal () Lento () Muy Lento ()

5. ¿El pedido que realiza, es entregado de forma?

Adecuada () Inadecuada ()

6. ¿Cree que el valor del transporte de la entrega de sus pedidos a su local es?

Alto () Medio () Bajo ()

7. ¿El producto que la empresa le entrega le llega en condiciones?

Excelente () Muy Buena () Buena () Mala () Regular ()

8. ¿Qué criterios y sugerencias daría usted para que mejore la administración de la empresa?

Anexo 5:





